

# Gut informiert und beraten zu Bildung und Beruf in Berlin!

Ein offenes, unabhängiges, niedrigschwelliges und  
kostenfreies Angebot der Bildungsberatung  
für Berlinerinnen und Berliner!

## FACHKONZEPT

Beratung zu Bildung und Beruf  
nach dem „Berliner Modell“ der Bildungsberatung

Version 1.4

Stand: 01.2020



Senatsverwaltung  
für Integration, Arbeit  
und Soziales

## Inhaltsverzeichnis

Präambel .....	3
Ausgangslagen - Erfahrungen - Perspektiven .....	3
1. Grundsätze und Leitlinien der Beratung zu Bildung und Beruf .....	14
1.1. Standards und Anforderungen .....	14
1.2. Beratungsangebote und -formate .....	16
1.3. Beratungsleistungen .....	19
1.4. Qualifikation und Kompetenzen der Beraterinnen und Berater .....	21
2. Strukturen und Handlungsebenen .....	24
2.1. Koordinierung der Beratungsangebote und -anbieter .....	26
2.2. Schnittstellen und Übergänge im Beratungsprozess .....	26
2.3. Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Diensten .....	28
3. Unterstützung und Instrumente .....	30
3.1. Qualitätsrahmen Berliner Modell - Verfahren für die Qualitätssicherung .....	30
3.2. Dokumentation und Erhebung von Beratungen .....	33
3.3. Professionalisierung und Weiterbildung des Beratungspersonals .....	35
4. Angebotsdesign und Öffentlichkeitsarbeit .....	38
Quellen und Verweise .....	40
Mitgeltende Anlagen zum Fachkonzept .....	41

## Präambel

### Ausgangslagen - Erfahrungen - Perspektiven

Die Vielfalt an Bildungsangeboten und Bildungsabschlüssen hat ebenso zugenommen wie die Erfordernisse, sich allgemein und beruflich weiterzubilden und die eigene Lebens- und Berufsplanung mitzugestalten bzw. selbst in die Hand zu nehmen.<sup>1</sup> Die zunehmende Komplexität von Techniken, Materialien und Kommunikationsformen prägt immer weitere Bereiche der Gesellschaft, Wirtschaft und Umwelt.

Um den Wandel in der Arbeitswelt aktiv zu gestalten<sup>2</sup> wurde 2019 durch die Bundesregierung die Qualifizierungsoffensive ins Leben gerufen, die sowohl das Qualifizierungschancengesetz als auch die Nationale Weiterbildungsstrategie umfasst. Mit dem "Qualifizierungschancengesetz (QCG)" wird der Zugang zur Weiterbildungsförderung und -beratung für beschäftigte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer: Die Änderungen zielen auf Beschäftigte, die vom digitalen Strukturwandel betroffen sind oder die eine Weiterbildung in einem Beruf in dem Fachkräftemangel besteht (Engpassberufe) anstreben. Weitere Fördermöglichkeiten für Langzeitarbeitslose und damit Zugang auf dem allgemeinen sowie sozialen Arbeitsmarkt bietet das „Teilhabechancengesetz“. Es regelt die Förderung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung am allgemeinen sowie am sozialen Arbeitsmarkt.

Die Nationale Weiterbildungsstrategie vom Juni 2019 als Zusammenspiel von Bund, Ländern und Wirtschafts- und Sozialpartnern betont die Weiterbildung als Schlüssel zu Fachkräfte- und Beschäftigungssicherung, die maßgeblich zur Innovationsfähigkeit und Wettbewerbsfähigkeit beitragen soll. „Das Wichtigste in unserem Land sind die Menschen in unserem Land mit ihrem Können, ihrer Kreativität und ihrem Engagement. Diese Stärke baut auf Qualifikationen und Kompetenzen. Durch den - insbesondere von der Digitalisierung getriebenen - Wandel der Arbeitswelt werden sich Berufsbilder und Qualifikationsprofile massiv verändern.“<sup>3</sup> Ziel ist es, eine neue Weiterbildungskultur zu etablieren und arbeitsmarkt- und bildungspolitische Instrumente besser zu verzahnen, die Weiterbildungsprogramme von Bund und Ländern zu bündeln und die bestehenden Beratungsangebote, insbesondere von Bund, Ländern, Kammern, Verbänden und Bildungswerken, zu einer flächendeckenden, qualitativ hochwertigen lebensbegleitenden Beratungsstruktur auszubauen und zu vernetzen.

---

1 [...] „Beratung spielt eine maßgebliche Rolle bei wichtigen Entscheidungen, vor denen der Einzelne im Laufe seines Lebens immer wieder steht. Sie kann dabei zur Stärkung der Fähigkeit des Einzelnen beitragen, seine Laufbahn im Rahmen des heutigen Arbeitsmarktes sicherer zu gestalten und ein besseres Gleichgewicht zwischen Privat- und Berufsleben zu erreichen. [...]“ In: EU-Ratsentschließung zur lebensbegleitenden Beratung (2008, S.2)

<sup>2</sup> Vgl.: Zusammenfassung der Instrumente, Motive der Qualifizierungsoffensive auf den Seiten als FAQ <https://www.bmas.de/DE/Schwerpunkte/Nationale-Weiterbildungsstrategie/Fragen-und-Antworten/faq-qualifizierungsoffensive.html>

<sup>3</sup> In: Strategiepapier Nationale Weiterbildungsstrategie (06.2019, S.2)

Die Veränderungen in der Arbeitswelt, gestiegene Möglichkeiten und ebenso Notwendigkeiten des Wissenserwerbs, des beruflichen wie auch des allgemeinen Lernens, machen ein leicht zugängliches, neutrales und öffentliches Angebot der Beratung zu Bildung und Beruf auch und im Besonderen zukünftig erforderlich.<sup>4</sup> Lebensbegleitendes Lernen ist angesichts weitreichender Transformationen in der Arbeitswelt zunehmend eine Voraussetzung für den Erhalt der Beschäftigung und die Teilhabe am Erwerbsleben.

Bildung und Lernen<sup>5</sup> sind immanente Bestandteile von Berufs- und Lebensbiografien, unabhängig von Alter, Geschlecht oder kulturellem Hintergrund. Sowohl formale als auch informelle Lernprozesse sind integraler Bestandteil des lebensbegleitenden Lernens. Im Interesse der Individuen und einer lebendigen Demokratie geht es dabei um Beschäftigungssicherung und -entwicklung sowie um Chancen der gesellschaftlichen Teilhabe. Der Erhalt und die Aktualisierung von Qualifikationen und Kompetenzen umfasst sowohl beschäftigungsbezogene als auch bürgergesellschaftliche Perspektiven.

„Ein für alle Interessierten gut erreichbares Angebot von Bildungsberatung ist gerade für diejenigen wichtig, die bei der Vielfalt von Weiterbildungsalternativen in die Lage versetzt werden müssen, die für sie richtige Entscheidung treffen zu können.“<sup>6</sup> Als Bestandteil öffentlicher Daseinsvorsorge, soll Beratung Individuen bei ihrer beruflichen Orientierung und (Weiter-) Entwicklung unterstützen. Gerade Menschen, die bisher nur wenig an Weiterbildungsaktivitäten teilgenommen haben, sollen gezielt angesprochen, sensibilisiert und aktiviert werden.

Die Qualifikationen der in Berlin lebenden und arbeitenden Menschen sind ein Schlüsselfaktor für die Attraktivität des Wirtschaftsstandortes Berlin. Zur Entwicklung und Sicherung des Fachkräftepotenzials für den Berliner Arbeitsmarkt leistet Beratung zu Bildung und Beruf einen wichtigen Beitrag. In einem wachsenden Berlin<sup>7</sup> sind die vorhandenen Qualifikationen und Kompetenzen von erwerbsfähigen Personen bestmöglich zu fördern und durch Bildungsberatung, Weiterbildung und Nachqualifizierung gezielt zu unterstützen.<sup>8</sup> Da sich im Zuge der Digitalisierung berufliche Anforderungen und Tätigkeiten stetig (zyklisch) verändern, gewinnt die Beratung zu Bildung und Beruf auch als Ressource eines gelingenden Transformationsprozesses in Berlin zunehmend an Bedeutung.

---

4 In der, vom Europäischen Rat verabschiedeten, Agenda für Erwachsenenbildung wird diese Funktion und Rolle von Bildungsberatung nochmals bekräftigt. Sie ruft zur „[...] Förderung wirksamer Systeme der lebenslangen Bildungsberatung [...]“ auf (Amtsblatt der Europäischen Union. 2011).

5 Lernen umfasst das Aneignen von Wissen (Kenntnissen) und bestimmten Fähigkeiten und Fertigkeiten zum eigenen, selbstständigen Gebrauch und umfasst Kompetenzzuwachs, Selbstaktivität und -kompetenz, Empowerment und eigene Lern- und Handlungsstrategien zu entwickeln.

6 [Berliner Weg der Bildungsberatung](#) (Stand 2016).

7 Berlin ist eine wachsende Stadt, die auch im Rahmen der neuen Zuwanderung für Jugendliche und junge Erwachsene aus Deutschland, aus EU-Ländern, aber auch anderen Regionen attraktiv ist.

8 In: BerlinArbeit. Eine Bilanz nach vier Jahren. Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen. (2016, S.44)

Die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin knüpft an den individuellen Interessen, Potenzialen und Kompetenzen der Menschen an. Bildung und Lernen soll berufliche Perspektiven eröffnen, Erfolgsaussichten aufzeigen und eine selbstbestimmte wie auch gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen. Deshalb ist die Motivation für das Lernen ein zentraler Aspekt der Beratung. Durch die Vermittlung und Aufbereiten von Informationen, das Aufzeigen von Bildungs- und Berufsmöglichkeiten sowie die Entwicklung bzw. Erarbeitung von Handlungsstrategien, kann diese individuell unterstützt werden. Grundlegend dafür sind ein vielseitiges und breites Fach- und Anwendungswissen, ein offener Zugang und eine adäquate Beratungsleistung, um die bildungs- und berufsbiographische Gestaltungskompetenz individuell und bezogen auf die vorhandenen Ressourcen von Individuen zu stärken. Durch kompetente Beratung und Reflexion in Hinblick auf die individuelle Bildungs- und Erwerbsbiografie werden potenzielle Berufs- und Bildungsaktivitäten aufgezeigt.<sup>9</sup> Die Beratungsleistungen basieren auf der Kenntnis des Bildungssystems insgesamt mit besonderem Fokus auf die Berufliche Bildung, des (regionalen und überregionalen, auch internationalem) Arbeits- und Bildungsmarktes, auf dem Wissen über die regionale Fachkräftesituation und auf spezifischen Kenntnissen der Veränderung von Berufsprofilen und Qualifikationsanforderungen durch die zunehmende Digitalisierung und Automatisierung in Berlin und Brandenburg.

### Ressourcen für die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

Eine wichtige Rahmenbedingung für ein lebensbegleitendes Lernen ist die Ermöglichung eines chancengleichen Zugangs zu Bildung und Lernen sowie zu Wissen und Informationen über Aufstiegs- und Qualifizierungsmöglichkeiten.<sup>10</sup> Das Land Berlin stellt die Mittel für die Sicherung und Weiterentwicklung dieser Ressource bereit und übernimmt bis heute damit bundes- und europaweit eine Vorbildfunktion.

Mit einem klaren Bekenntnis zur Kofinanzierung von aufgebauten Strukturen der unabhängigen Weiterbildungs- und Bildungsberatung beteiligt sich das Land seit langer Zeit in diversen Förderprogrammen und -richtlinien mit bildungs- und ebenso arbeitsmarktpolitischen Hintergründen. Die Senatsverwaltung für Arbeit griff hierbei frühzeitig die nationalen und europäischen Empfehlungen im Hinblick auf die Gestaltung der lebensbegleitenden Beratung und ihrer Qualitätssicherung auf.<sup>11</sup> So wurden ab 2006

---

<sup>9</sup> Dies gilt für die Beschäftigten auf allen Qualifikations- und Hierarchiestufen und ebenso für diejenigen, die heute aus dem Erwerbsleben ausgeschlossen sind.

<sup>10</sup> „Um die Bildungsbeteiligung zu erhöhen, ist die Bereitstellung von Geld allein bei weitem nicht ausreichend. Aus Sicht der Kommission sind folgende Rahmenbedingungen und ihre gezielte Anpassung an die Erfordernisse der Prozesse des lebenslangen Lernens von zentraler Bedeutung: Transparenz der Angebote und individuelle Bildungsberatung, ...“ in: Schlussbericht der Expertenkommission zur Finanzierung Lebenslangen Lernens: Der Weg in die Zukunft (2004, S.190).

<sup>11</sup> Vgl.: EU-Ratsentschließung zur lebensbegleitenden Beratung (2008). Ziel ist es danach, die Bildungs- und Berufsberatung in den Mitgliedstaaten zu stärken und die europäische Zusammenarbeit auf diesem Gebiet zu intensivieren. Die Resolution schließt an die gleichlautende EU-Ratsentschließung von 2004 an und benennt u.a. die

eine einheitliche Qualitätssicherung und die Erarbeitung von Beratungsstandards als begleitendes Handlungsfeld aufgenommen, um eine hohe und vergleichbare Güte der Beratungsleistung einzuführen.

Im Rahmen dieser Entwicklung bestehen vielseitige Arbeitsbeziehungen wie z. B. der 2011 etablierte Know-how-Transfer von Beteiligten der Bildungsberatung aus Berlin und Österreich. Grundlage ist eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Land Berlin und Österreich, der für Berufsbildung zuständigen Berliner Senatsverwaltung für Arbeit und dem österreichischen Bundesministerium für Bildung. Diese hat das Ziel, einen transnationalen Erfahrungsaustausch und Lerntransfer zu Strukturen und Qualität von Bildungsberatung über die Ländergrenzen hinweg zu forcieren.<sup>12</sup>

Das Land Berlin verfügt über ein öffentlich bereitgestelltes Beratungsangebot zu Bildung und Beruf, welches aus den arbeitsmarkt-, berufsbildungs- und gleichstellungspolitischen Aufgabenstellungen heraus entwickelt wurde.

### Erfahrungen - Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

Berlin kann auf eine über 30-jährige Geschichte der Förderung und Unterstützung von Weiterbildungs- und Bildungsberatung zurückblicken. Beratungsangebote und -strukturen sind entstanden und haben sich über eine lange Zeit des Bestehens gewandelt, andere sind neu dazugekommen. Über mehrere Perioden erstreckten sich die Einrichtung und Förderung von Angeboten einer Weiterbildungs- und Bildungsberatung in der Stadt, mit zeitweilig unterschiedlichen Akzenten und Schwerpunktthemen. Auf neue Fragestellungen und Anliegen der berufsbezogenen Beratung reagierend, wurden neue Konzepte flexibel eingeführt oder modifiziert.<sup>13</sup> Und bei alledem waren die Beratungsangebote durch die jeweiligen Fördermittelgeber unterschiedlich finanziell ausgestattet. Beratung und Informationen zu Weiterbildung und Qualifizierung wurden im Rahmen diverser Modellprojekte und Programme mit EU- bzw. ESF-, Bundes- und Landesmitteln gefördert.

Ausgangspunkte für diese Aktivitäten bildeten die in den 1980er Jahren entwickelten Ansätze für Weiterbildungsberatung. Angesichts einer besonders hohen Arbeitslosigkeit startete der Senat von Berlin 1986 in Zusammenarbeit mit der damaligen Bundesanstalt für Arbeit (heute: Bundesagentur für Arbeit) eine erste Qualifizierungsoffensive. In dessen Zuge wurde „lift“ als erste Weiterbildungsberatungsstelle mit Landesmitteln gefördert, um

---

Erleichterung des Zugangs zu Beratungsangeboten für alle Bürger/innen und die Entwicklung der Qualitätssicherung in den Beratungsleistungen.

Und Vgl.: Bundesministerium für Bildung und Forschung (2008): Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf.

<sup>12</sup> Vgl. Kooperationsvereinbarung zur Zusammenarbeit bei der inhaltlichen Weiterentwicklung der Bildungsberatung in Österreich und Berlin. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (2011).

<sup>13</sup> So beispielsweise seit 2015 im Rahmen der mobilen Beratung für geflüchtete Menschen zur Integration in Arbeit und Ausbildung. Vgl. BerlinArbeit. Eine Bilanz nach vier Jahren. Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen. (2016, S. 44)

Erwachsene bei der Suche einer passenden Weiterbildung zu beraten. Im Rahmen der zweiten Qualifizierungsoffensive des Berliner Senats ab 1988 wurden u.a. ein Koordinierungs- und Beratungszentrum für die Weiterbildung von Frauen (KOBRA) eingerichtet, um die Chancen von Frauen auf dem regionalen Arbeitsmarkt zu verbessern und eine Beratung insbesondere für Berufsrückkehrerinnen beim Träger „Raupe und Schmetterling“. <sup>14</sup>

Zu Beginn der 1990er Jahre stand die Umsetzung von Weiterbildungs- und Bildungsberatung im Zeichen von Beschäftigungssicherung und Frauenförderung sowie im Besonderen in der Transformation des Arbeitsmarktes und der Wirtschaft im Zusammenhang mit der Wiedervereinigung. Individuelle Anpassungsleistungen und eine weitreichende Um- und Nachqualifizierung prägten die Situation. Im Zeitraum 1989/1990 entstanden neue Beratungseinrichtungen, wie beispielsweise die Beratungseinrichtung „Marie e.V.“, gegründet mit dem frauenpolitischen Aufbruch im Osten Deutschlands in der Wendezeit und „TIO e.V.“ im Rahmen der Weiterbildungsberatung und Qualifizierung für Migrantinnen. Im Jahre 1997 startete die Beratungseinrichtung „kontinuum e.V.“ mit einem Angebot für Aus- und Weiterbildungsberatung. Mit der Notwendigkeit mehr Transparenz auf dem Bildungsmarkt zu schaffen, kam 1997 die „Weiterbildungsdatenbank Berlin“ hinzu, mit der Berlinweit Bildungsangebote online zugänglich gemacht werden.

Die Weiterbildungsberatung etablierte sich in den folgenden Jahren sowohl zur Beschäftigungssicherung und Vermeidung von Arbeitslosigkeit als auch zur Neuorientierung am Arbeitsmarkt und Verbesserung von Transparenz im Bereich Bildung und Beruf.

Zu Beginn der 2000er Jahre bewirkten die Veränderungen in der Arbeitsmarktpolitik <sup>15</sup>, ausgelöst durch Missbrauchstatbestände und Mängel in der geförderten beruflichen Weiterbildung, eine Zunahme an Beratungsangeboten im Umfeld von Bildung und Arbeit. Die Reform der Dienstleistungen am Arbeitsmarkt <sup>16</sup> hatte das Ziel, kunden- und wettbewerbsorientierte Dienstleistungen am Arbeitsmarkt zu ermöglichen, aber auch eine stärkere Eigenbeteiligung von Individuen zu fordern. Dies führte u.a. zu einer Trennung von Berufsberatung und Vermittlung sowie Vergabe von Weiterbildungsmaßnahmen (Neutralitätsgebot).

Dem lag ein verändertes, neues Verständnis hinsichtlich der „Aktivierung der Nachfrage“ und eines eigenverantwortlichen Handelns auf Seiten von Individuen zugrunde

---

14 Ab 1989 beteiligte sich KOBRA an dem Modellversuch "Beratungsangebote und Beratungseinrichtungen für Berufsrückkehrerinnen" des Bundesministeriums für Frauen und Jugend (BMFJ), ab 1991 am Modellversuch des BMFJ "Information und Beratung für Frauen in den neuen Bundesländern zu den geänderten Lebens- und Arbeitsbedingungen"

15 Mit den Gesetzen für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt (2003) ist die Weiterbildungsförderung mit dem Ziel neu geordnet worden, mehr Wettbewerb und Transparenz zu schaffen und die Qualität in der SGB III-geförderten Weiterbildung zu verbessern. Neben der Einführung von Bildungsgutscheinen und der obligatorischen Einführung von Qualitätssicherungssystemen bei Bildungsträgern war ein wichtiges Anliegen der Reform, ein von der Vergabe unabhängiges Zulassungsverfahren von Weiterbildungsträgern und -lehrgängen nach dem SGB III zu etablieren.

16 Im Jahr 1998 wurde bereits das Berufsberatungsmonopol der Bundesanstalt für Arbeit (BA) aufgehoben.

(aktivierender Sozialstaat). Die Aktivierung – als ein neues Paradigma im Einklang mit der Lissabon-Strategie der Europäischen Kommission – verknüpft die sozialstaatliche Unterstützung mit verstärkten Pflichten auf Seiten der Arbeitssuchenden (Eigenverantwortung) und die Ausübung arbeitsförderrechtlicher Sanktionen für eine zügige Vermittlung in den Arbeitsmarkt. Die Änderungen im SGB III haben dazu geführt, dass die Arbeitsvermittlung bei Ausgabe von Bildungsgutscheinen grundsätzlich keine Beratungen mehr über die Weiterbildungsangebote der Bildungsträger leistet.<sup>17</sup>

Damit entstand eine Lücke in der Beratung zu beruflicher Weiterbildung, die durch neue Beratungsangebote (u.a. kommunal oder im Rahmen von Förderprogrammen des Bundes oder der Länder) ausgefüllt wurde. Arbeitssuchende wurden zur Auswahl passender Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen beraten und dazu befähigt, ihre Bildungsgutscheine eigenverantwortlich zu nutzen. Die neu entstandenen Beratungsangebote hatten für die Individuen den Vorteil, dass sie unabhängig, sanktionsfrei und ohne Vermittlungsdruck in den Arbeitsmarkt oder der Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme individuelle berufliche Perspektiven in der Beratung entwickeln konnten

Unter dem Eindruck der europäischen Harmonisierung und der Etablierung eines gemeinsamen Wirtschafts- und Bildungsraums, steht die Weiterbildungsberatung zur gleichen Zeit im Kontext des lebenslangen Lernens und der Lissabon-Strategie der Europäischen Kommission.<sup>18</sup> Weiterbildungs- bzw. Bildungsberatung erfährt seitdem auf europäischer und nationaler Ebene einen Bedeutungszuwachs. Darüber hinaus wird ihr bildungspolitisch eine strategische Bedeutung beigemessen. Dies führte in Deutschland zu vielfältigen Aktivitäten, die einen quantitativen und qualitativen Ausbau von Weiterbildungs- und Bildungsberatungsangeboten zum Gegenstand hatten.

Dazu entstand 2002 im Rahmen des Programms „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung das „LernNetz Berlin-Brandenburg“ mit zwei „LernLäden“ in Berlin und einem „LernLaden“ in Brandenburg.

Nach Auslaufen des Bundesprogramms übernahm die Senatsverwaltung für Arbeit die Finanzierung der „LernLäden“ in Berlin mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF Förderperiode 2007-2013). Das öffentliche Beratungsangebot wurde ab 2006 um einen weiteren „LernLaden“ am Ostkreuz erweitert, entstanden aus der ehemaligen Beratungseinrichtung „lift“ (s.o.). Die „Jobassistenzen“<sup>19</sup> als ein besonderes Angebot der

---

17 Der Gesetzgeber hat das Ziel verfolgt, Wettbewerb und Transparenz am „Weiterbildungsmarkt“ zu stärken und die Wahlmöglichkeit sowie die Eigenverantwortung zu erhöhen, anstelle der bisherigen Zuweisungspraxis der Arbeitsämter. Nur noch in Form einer Art Vermittlungsberatung wird die Notwendigkeit einer bestimmten Weiterbildung festgestellt. Damit sollte im positiven Sinne die Wahlfreiheit der Nutzer/innen erhöht und parallel die Arbeitsagenturen hinsichtlich der Planung und Steuerung von Maßnahmen entlastet werden.

18 Europa sollte bis 2010 zum wettbewerbsfähigsten und dynamischsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt werden. Als ein Aspekt gilt: dem Individuum wird künftig eine höhere Selbstverantwortung für die Erhaltung der eigenen Beschäftigungsfähigkeit zugeschrieben. Vgl.: Memorandum über lebenslanges Lernen. Europäische Kommission (2000)

19 Jobassistenz steht für ein ganzheitliches Beratungskonzept der Bildungsberatung in Kooperation mit dem regionalen Jobcenter und dem jeweiligen Bezirk. Unter dem Dach der Bildungsberatung sind weitere sozialintegrative Leistungen



Beratung im Zusammenspiel mit den jeweiligen Jobcentern entstanden 2007 im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg und 2009 in Spandau.

Ziel dieser Beratungsangebote war und ist es, das in der Stadt bestehende Informations- und Beratungsangebot zum lebenslangen Lernen zu strukturieren und ein bedarfsorientiertes, professionelles und unabhängiges Beratungsangebot zu verstetigen. Berlinerinnen und Berliner sollten mit der öffentlich geförderten Bildungsberatung in ihrer Anpassungsfähigkeit an den ökonomischen und technologischen Wandel gestärkt werden. Dies trägt zur Vermeidung oder Beendigung von Erwerbslosigkeit bei und führt dazu, dass zusätzliche Fachkräftepotenziale erschlossen werden.

### Merkmale der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

In allen programmatischen Zielvorstellungen für das Land Berlin wird der Bildung ein zentraler Stellenwert zugewiesen. Dies gilt auch für die berufliche Qualifizierung und die Weiterbildungs- und Bildungsberatung, die eine wichtige Grundlage für den wirtschaftlichen und sozialen Erfolg der Stadt bilden. Sowohl für die Produktivität der Berliner Wirtschaft als auch für die Arbeits- und Lebensqualität aller Bürgerinnen und Bürger in Berlin, ist die fachliche Qualifikation und stetige Qualifizierung der Erwerbstätigen und ebenso der Erwerbslosen von hoher Bedeutung.

Ein besonderer Fokus der Berliner Arbeitspolitik liegt auf der Motivierung zu Bildungsaktivitäten, da diese maßgeblich zu Beschäftigung sowie beruflicher Entwicklung und Verbesserung beiträgt. Die Beratungsangebote müssen verlässlich erreichbar und öffentlich zugänglich sein, um möglichst alle Bevölkerungsgruppen anzusprechen und zu erreichen. Dies ist insbesondere für diejenigen wichtig, die bei der Vielzahl an beruflichen Bedingungen und Bildungsalternativen Unterstützung benötigen, die für sie richtigen Entscheidungen treffen zu können.

Wichtige Merkmale dafür sind Unabhängigkeit und Freiwilligkeit:

- a) die Unabhängigkeit und Neutralität der Beratung von Anbietern der Aus- und Weiterbildung,
- b) die Unabhängigkeit von möglichen Sanktionierungsmaßnahmen,
- c) die Freiwilligkeit Beratungsangebote auszuwählen und zu nutzen,
- d) die Freiwilligkeit die Ergebnisse aus der Beratung umzusetzen.

Die Beratungsleistung inklusive der Bereitstellung von Informationen orientiert sich an den Bedarfen, den Interessen (subjektive und objektive Anliegen) und den Möglichkeiten der beratenen Personen. Nachhaltige Beratung zu Bildung und Beruf bezieht sich nicht ausschließlich auf die Bewältigung eines aktuellen Bildungs- oder Beschäftigungsproblems,

---

wie Sozial-, Jugend- und Schuldnerberatung sowie Beratung des Jobcenters unmittelbar einbezogen. Das Konzept orientiert sich an Modellen wie „Learning Centres“ und/oder „one-stop-agency“ (Konzept einer zentralen Anlaufstelle, damit sollen möglichst viele Dienstleistungen aus einer Hand angeboten werden).

sondern zielt auch auf eine Entwicklung dieser Fähigkeit im Sinne eines lebensbegleitenden Lernens.

Die Bildungsberatungen kennzeichnet deshalb: Sie sind (träger-)neutral, unabhängig, kostenfrei und zielgruppenoffen sowie niedrigschwellig im Zugang. Die Einrichtungen sind montags bis freitags geöffnet, telefonisch und online sowie per E-Mail erreichbar. Das Angebot umfasst individuelle, persönliche Beratung zu Bildung und Beruf, Informationen zu Weiterbildungsmöglichkeiten sowie Unterstützung bei der Recherche im Internet. Die Beratung ist an den konkreten Anliegen, Bedürfnissen und persönlichen Situationen der zu Beratenden mit Fokus auf Bildungs- und Berufsfragen ausgerichtet.

Auch die Nationale Weiterbildungsstrategie betont die Bedeutung von Güte und Neutralität der Bildungs- bzw. Weiterbildungsberatung: „Vor dem Hintergrund eines sich wandelnden Arbeitsmarktes bedarf es einer hochwertigen und anbieterneutralen Weiterbildungsberatung sowohl für Erwerbsspersonen als auch für Unternehmen.“<sup>20</sup> Einer „flächendeckenden lebensbegleitenden“ Weiterbildungsberatung kommt darin eine wichtige Rolle zu.

### Perspektiven der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

Die technologischen Veränderungen in der wissensorientierten Wirtschaft und in der Arbeitswelt vollziehen sich mit Blick auf die Arbeitsprozesse und -organisation und folglich in Bezug auf die Beschäftigungsfähigkeit. Dabei werden die Auswirkungen der Digitalisierung in der Arbeitswelt umfassend und nicht allein auf die Frage von Arbeitsbedingungen beschränkt sein.<sup>21</sup>

Die Zunahme flexibler Arbeitsverhältnisse, eine veränderte Arbeitsorganisation in den Betrieben und fortschreitende technologische Entwicklungen stellen immer höhere Anforderungen an die Qualifikation der Beschäftigten, erfordern eine andere strukturelle Arbeitsorganisation und ein permanentes Lernen auf formaler aber auch informeller und non-formaler Ebene. Durch eine zunehmend onlinebasierte Wissensbeschaffung und kollaborative Arbeitsformen, die Automatisierung und neue Entwicklungen wie Virtual Reality und Künstliche Intelligenz (KI) verändern sich unsere Arbeits- und Lebensbedingungen umfassend und tiefgreifend auf den Ebenen der Arbeit und der Bildung.

In einer digitalen Wirtschaft und Wissensgesellschaft wird ein lebenslanges Lernen zu einem Sinnbild für die gesellschaftliche Teilhabe und zugleich fester Bestandteil der Bildungs- und Arbeitsbiographie. Die Digitalisierung verändert die Art und Weise, wie wir

---

<sup>20</sup> Strategiepapier Nationale Weiterbildungsstrategie (2019, S. 10, Handlungsfeld 3)

<sup>21</sup> „Diese fortschreitende Entwicklung macht lebenslanges Lernen essentiell und erfordert, unabhängig von Lebensalter und von Betriebsgröße, berufliche Weiterbildungen weiter zu fördern, insbesondere wenn der Berufsabschluss und die letzte geförderte berufliche Weiterbildung länger zurückliegen.“ in: Diskussionsentwurf Weißbuch. Bundesministerium Arbeit und Soziales (2016, S.112)

lernen, wie wir mit Wissen, Informationen und Techniken, Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten künftig umgehen.

Die Beschäftigungs- und Arbeitssituationen der Zukunft erfordern den Rückgriff auf Lern- und Selbststeuerungskompetenzen hinsichtlich der Auswahl, des Erwerbs, des Umgangs mit Wissen (inkl. Daten) und der Bewertung ihres Nutzens. Sie unterliegen dabei einem fortlaufenden Wandel, so dass Menschen in kürzeren Abständen Informationen verarbeiten, sich neues Wissen aneignen und im Umgang mit der Komplexität geeignete Handlungsstrategien entwickeln müssen.

„Kompetenzen für ein Leben in der digitalen Welt werden zur zentralen Voraussetzung für soziale Teilhabe, denn sie sind zwingend erforderlich für einen erfolgreichen Bildungs- und Berufsweg. Das Lernen im Kontext der zunehmenden Digitalisierung und das kritische Reflektieren werden künftig integrale Bestandteile dieses Bildungsauftrages sein.“<sup>22</sup>

Diese Veränderungen betreffen sowohl die berufliche und als auch die persönliche Lebensgestaltung und das Verhältnis von Berufs- und Privatleben. Es sind vielfältig familiäre wie auch gesundheitliche Aspekte und Fragen einzubeziehen, die in einem starken Maße den tatsächlichen und den möglichen Lebenslauf beeinflussen. So zeichnet sich eine auch quantitative Zunahme von Bildungs- oder Beschäftigungsfragen infolge der Digitalisierung ab.

Die Möglichkeiten, aber auch die Notwendigkeiten des beruflichen und allgemeinen Lernens nehmen zu. Eine steigende Diversität und ein Wandel in den Erwerbsbiografien werden deutlich. Die Folge: Berufliche Erfahrungen und erworbene Qualifikationen unterliegen einer schnelleren Veränderung ihrer Bedeutung, häufigere Änderungen von Tätigkeitsbereichen und neue berufliche Herausforderungen sowie Informationsbedarfe nehmen zu.<sup>23</sup> Dadurch wächst auch die Notwendigkeit eigene Bildungserwerbe und Lernprozesse immer wieder zu reflektieren und zu organisieren. Horizontale und vertikale Bewegungen machen eine Orientierung der Beratung an Zielgruppenkategorien ungenau und bergen das Risiko von Exklusion anderer Gruppen.

Der Beratung zu Bildung und Beruf wird in diesem umfassenden Wandlungsprozess<sup>24</sup> eine steigende Bedeutung (lebensbegleitende Beratung) zukommen, die persönliche und

---

22 In: „Bildung in der digitalen Welt.“ Handreichung der KMK Kultusministerkonferenz (2016, S.4)

23 „Mit den digitalen Veränderungsprozessen gehen auch neue Rahmenbedingungen in der Weiterbildung einher (Qualifizierung 4.0). Denn in einem fortlaufenden technologisch getriebenen Wandel, stehen die Beschäftigten vor der Aufgabe in immer kürzeren Abständen sich neues Wissen anzueignen und damit umzugehen. Hinzukommt, dass durch die Verlängerung der Lebensarbeitszeiten die Auffrischung erworbener Qualifikationen und das Weiterlernen bzw. sogar das Neulernen notwendiger wird.“ In: Externes vorläufiges Ergebnisprotokoll der 93. Minister und Ministerinnen, Senatoren und Senatorinnen für Arbeit und Soziales der Länder (2016, S.29)

24 „Es gilt, neue Beschäftigungsrisiken präventiv abzusichern und berufliche Entwicklungs- und Aufstiegschancen systematisch über den Lebensverlauf zu fördern sowie zum „innovativen Verhaltensrisiko“ zu ermutigen. [...] Vielmehr soll bereits präventiv und lebensverlaufsorientiert agiert werden, um die individuelle Beschäftigungsfähigkeit zu sichern und auszubauen. Dies schließt ein, dass mehr - auch präventive und die Berufsbiografie unterstützende -

berufliche Kompetenzentwicklung mit Informationen, Orientierung und Reflexion zu begleiten. Darin sind Chancen und Ressourcen abzuwägen, Problemlagen einzuordnen und Handlungsräume sowie Umsetzungen zu entwerfen. Grundlage dafür sind umfassende Kenntnisse über Bildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten, über Berufe und berufliche Laufbahnfragen, Förderungsoptionen und über den Arbeitsmarkt.

Die Beratungskonzepte müssen die neuen Fragen, Veränderungen und Anforderungen zu den Auswirkungen der digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt proaktiv, professionell und im Sinne der Menschen aufgreifen und gestalten.<sup>25</sup> Künftig sind dabei nicht mehr allein Wissen und Inhalte, sondern methodische und problemlösungsfördernde Lernstrategien relevant, die den Handlungstransfer ermöglichen und unterstützen soll. Die Beratung muss künftig die persönliche und berufliche Kompetenzentwicklung von Individuen stärker begleiten. Benötigt wird dafür ein professionelles Lern- und Beratungshandeln, welches die (Selbst-)Lernbeteiligung der Beratenen, auf Basis von Kenntnissen über sich verändernde Berufe und berufliche Anforderungen, unterstützt.

Ziel der Beratung zu Bildung und Beruf ist es das in der Stadt bestehende Informations- und Beratungsangebot zum lebensbegleitenden Lernen weiter zu entwickeln, um so ein zukunftsfähiges bedarfsorientiertes, unabhängiges und professionelles Beratungsangebot vorzuhalten und weiter anzubieten. „Die Angebote der Bildungsberatung werden konzeptionell zusammengeführt und einheitliche Qualitätsstandards entwickelt.“<sup>26</sup> Denn, „... ein hohes Qualifikationsniveau der Erwerbsbevölkerung ist von zentraler Bedeutung für die wirtschaftliche Entwicklung, Wettbewerbsfähigkeit und Attraktivität einer Region.“<sup>27</sup>

„Grundlage für Teilhabe bleibt gute Bildung und Ausbildung. Wir wollen Bildung kostenfrei und in guter Qualität anbieten.“<sup>28</sup> Berlinerinnen und Berliner sollen mit dem Angebot öffentlich geförderter Beratung zu Bildung und Beruf in Verbindung mit den Auswirkungen

---

Qualifizierung für alle Beschäftigten, vor allem aber für solche, die bislang weniger Qualifizierung in Anspruch nehmen, stattfindet.“ in: Diskussionsentwurf Weißbuch Arbeiten 4.0. Bundesministerium Arbeit und Soziales (2016, S.108)

25 „Um die Bedingungen einer Qualifizierung 4.0 - als konzeptionelles Dach einer modernen Aus- und Weiterbildung für die digitale Gesellschaft - zu schaffen, fordert die ASMK 1. die Bundesregierung auf, eine Evaluation existierender Weiterbildungsberatungsangebote vorzunehmen, mit dem Ziel: unter Berücksichtigung erfolgreicher, bestehender Angebote, Kompetenzträger für die berufsbezogene Bildungsberatung aufzubauen bzw. weiterzuentwickeln, um ein flächendeckendes, unabhängiges und für jeden zugängliches Beratungsangebot zu schaffen; die berufsbezogene Bildungsberatung durch vielfältige Zugangswege und Beratungsformen (Online, Persönlich, Telefon, aufsuchend) besser den individuellen oder organisatorischen Bedürfnissen von Ratsuchenden (Personen und/oder Betriebe) anzupassen; im Rahmen der Beratung mehr Transparenz über vorhandene Freistellungs- und Finanzierungsmöglichkeiten von Weiterbildung für Individuen und Betriebe herzustellen; Rahmenbedingungen für das Weiterbildungspersonal und die Professionalisierung der weiterbildenden Lehrkräfte in Richtung qualitative Beratung und Lernprozessbegleitung zu verbessern.“ In: Externes vorläufiges Ergebnisprotokoll der 93. Minister und Ministerinnen, Senatoren und Senatorinnen für Arbeit und Soziales der Länder (2016, S.30)

26 In: Koalitionsvereinbarung 2016 bis 2021 Berliner Senat (2016, S.122)

27 In: BerlinArbeit. Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen (2012)

28 Koalitionsvereinbarung 2016 bis 2021 Berliner Senat (2016, S.6)

der Digitalisierung unterstützt und begleitet werden. Einer drohenden sozialen Ausgrenzung und Diskriminierung soll dadurch entgegengewirkt werden.

Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin wird in den kommenden Jahren eine stärkere Orientierung auf die Förderung der individuellen Weiterbildungsbereitschaft und auf die gezielte Planung und Förderung der beruflichen Entwicklung beinhalten müssen. Dies schließt die Unterstützung zur Selbstbefähigung und Selbstkompetenz ein.

Das vorliegende Fachkonzept für die „Beratung zu Bildung und Beruf“ (seit 2017) bündelt die langjährigen Erfahrungen der Gestaltung und Etablierung einer kompetenten Bildungsberatung in Berlin. Es zeigt damit Perspektiven und Entwicklungsfelder für eine nachhaltige Strukturierung von öffentlich geförderten Beratungsangeboten in Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Institutionen auf.

## 1. Grundsätze und Leitlinien der Beratung zu Bildung und Beruf

Die Beratung zu Bildung und Beruf wird im Land Berlin als ein Dienstleistungsangebot verstanden, „[...] das darauf ausgerichtet ist, Individuen jeden Alters und zu jedem Zeitpunkt ihres Lebens dabei zu unterstützen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig zu treffen und ihr Berufsleben selbst in die Hand zu nehmen“.<sup>29</sup>

Auftrag und damit Aufgabe ist es, eine vertrauliche, lernbezogene und ergebnisorientierte Beratung zu Aus- und Weiterbildungen, zu beruflicher Entwicklung und zum Erhalt bzw. zum Ausbau der Beschäftigungsfähigkeit anzubieten. Die Beratung soll es Menschen ermöglichen, sich über ihre beruflichen Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden. Sie unterstützt Menschen dabei, das Bildungs- und Beschäftigungssystem besser zu verstehen und diese Kenntnisse für die eigene Situation nutzbar zu machen. Die Beratung stellt Informationen über Bildung, Arbeit und Lernen zur Verfügung, indem sie diese organisiert, systematisiert und aufbereitet, wann und wo Menschen sie benötigen.

Für die Beratung gelten deshalb drei grundsätzliche Prinzipien:

- Es wird für alle eine unabhängige, kostenfreie und leicht zugängliche Bildungsberatung angeboten.
- Die Beratung zu Bildung und Beruf setzt an den Interessen und Anliegen der Beratungskundinnen und -kunden an.
- Alle Beraterinnen und Berater haben ein gemeinsames Verständnis von Beratung.

„Bildungsberatung soll berufs- und bildungsbezogene Entscheidungsprozesse begleiten und helfen, Entscheidungen bewusst und eigenverantwortlich treffen und umsetzen zu können. Sie gibt Orientierung bei biografischen und beruflichen Übergängen und der Planung des Bildungs- und Berufsweges. Aufgabe der Bildungsberatung ist es, ergebnisorientierte und vertrauliche Beratung über geeignete und arbeitsmarktpolitisch sinnvolle Weiterbildungsmöglichkeiten zum Erhalt oder Erwerb eines Arbeitsplatzes zu bieten.“<sup>30</sup>

### 1.1. Standards und Anforderungen

Die Grundlagen und Leitlinien für die Bildungsberatung sind Ergebnis und Produkt der langjährigen Erkenntnisse und Erfahrungen aus der Umsetzung von Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin. Diese sind weit über die Grenzen der Stadt anerkannt und kennzeichnen

---

<sup>29</sup> Vgl.: OECD 2004:19, Cedefop 2005

<sup>30</sup> Kapitel 5. Handlungsfeld „Berufsbezogene Bildungsberatung“ In: Berliner Masterplan Qualifizierung. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (2011, S.36)

das Angebot wie auch die Qualitätsanforderungen<sup>31</sup> zusammengefasst im „Berliner Modell“.

Die Grundsätze und Leitlinien der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin sind:

- 
- A. Die Angebote der Beratung zu Bildung und Beruf orientieren sich an den Grundsätzen der Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Vertraulichkeit, Chancengleichheit und Ganzheitlichkeit.
- B. Die Beratung zu Bildung und Beruf:
- befähigt die beratenen Personen zur eigenständigen Gestaltung ihrer Bildungs- und Berufslaufbahn und ihrer Lebensplanung und unterstützt sie bei ihren Entscheidungen für Weiterbildung und berufliche Entwicklung,
  - unterstützt den Erhalt der individuellen Beschäftigungsfähigkeit von Bürgerinnen und Bürgern und trägt damit zur Entwicklung und Sicherung des Fachkräftebedarfs der Wirtschaft bei,
  - schafft Transparenz über die Angebote der beruflichen Aus- und Weiterbildung und informiert über Möglichkeiten und Rahmenbedingungen auf dem Arbeitsmarkt,
  - fördert die Weiterbildungsbereitschaft von Bürgerinnen und Bürgern und motiviert zu Bildungsaktivitäten bzw. lebensbegleitendem Lernen,
  - berücksichtigt den besonderen Bedarf benachteiligter Bevölkerungsgruppen und entwickelt bedarfsgerechte Beratungsangebote, insbesondere auch für Menschen mit Einschränkungen.
- C. Die öffentlich geförderten Beratungseinrichtungen in Berlin verpflichten sich zur Einführung und einheitlichen Umsetzung der Grundsätze und Leitlinien. Zum Wohle einer effektiven und ergebnisorientierten Beratungsleistung arbeiten sie mit relevanten Stellen und Akteuren zusammen.
- 

Die Grundsätze und Leitlinien sind Richtschnur für die Beratungsdurchführung und zugleich Vorgabe für den Beratungsablauf (vgl. Anlage Prozessdesign zum Ablauf der Beratung), die eingesetzten Methoden und Instrumente sowie die organisationalen Bedingungen in den Beratungseinrichtungen. Damit sind sie inhärenter Bestandteil des Qualitätsrahmens Berliner Modell (QBM), den die Beratungseinrichtungen anwenden.

---

31 Bezüge und Anlehnungen: „Gemeinsame Bezugskriterien für Qualitätssicherungssysteme für das Bildungs- und Berufsberatungsangebot in Europa“. Cedefop (2008)

## 1.2. Beratungsangebote und -formate

Das Beratungsangebot umfasst individuelle, persönliche Beratungen zu Bildung und Beruf, Informationen zu Bildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten inklusive zu Bedingungen und Förderungen sowie die Unterstützung bei der Recherche und Auswahl. Die Beratungsdurchführung ist an den konkreten Anliegen, Bedürfnissen und persönlichen Situationen der Beratenen mit Fokus auf Bildungs- und Berufsfragen ausgerichtet.

Die Beratungseinrichtungen an den unterschiedlichen Standorten in Berlin realisieren folgende Beratungsangebote.<sup>32</sup>

### A. Beratungsangebote und zentrale -Themen<sup>33</sup>:

- Beratung zu (Aus- und) Weiterbildung.
- Beratung zu beruflicher (Neu-) Orientierung und zum Lebenslauf.
- Beratung zu Berufsperspektive und Zugang zu Beschäftigung (Berufsweg, berufliche Entwicklung, Bewerbungsstrategie, etc.).
- Beratung zu Beschäftigung und Qualifizierung (Arbeitsplatzsituation, betriebliche Qualifizierung und Laufbahnentwicklung sowie Flexibilität).
- Beratung zu Lernen, Lernformen und -strategien.
- Beratung zu Förderung, Finanzierung und deren Bedingungen.

### B. Zusätzliche und/oder unterstützende Beratungsangebote

- Beratung zu Wegen in den Beruf des Erziehers bzw. der Erzieherin, mobil im Infopunkt der Senatsverwaltung für Bildung und Jugend oder direkt in einer Beratungseinrichtung.
- Nutzung von PCs und Internet zur (begleiteten) Eigenrecherche in Weiterbildungsdatenbanken und zum Erstellen von Bewerbungsunterlagen.
- Beratung und Workshops zu Themen rund um die Bewerbung, den Berufseinstieg oder die Rückkehr in den Beruf, zum Lernen lernen oder zur Einführung in die Informationssuche und -verarbeitung im Internet.
- Feststellung des Sprachstandes und Beratung zu Sprachkursen (Angebote).
- Nutzung des „Infotelefon Weiterbildung“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und ggf. Weiterleitung von dort in die Beratungseinrichtungen in Berlin.

---

<sup>32</sup> Diese gelten als Grundlage für die einheitliche Angebotsbeschreibung der Bildungsberatung in der Öffentlichkeit im Land Berlin (siehe in Kapitel 4). Es sind solche Angebote obligatorischer und fakultativer Art.

<sup>33</sup> Abweichend davon können Fachberatungsangebote → vgl. Kap. 2. ff. aufgrund ihrer Spezialisierung im Umfang zu den genannten Angeboten variieren.



- Nutzung des „Bundesprogramms Bildungsprämie“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, Informationen und Antragsunterstützung zum Förderinstrument sowie Ausstellung von Prämiegutscheinen nach den Maßgaben.

#### Art und Weise der Durchführung (Beratungsformate)

- Die Beratung ist mit und ohne Terminvereinbarung möglich und wird durch eine gute Erreichbarkeit und Präsenz der Beratungsangebote und -orte bzw. durch eine Sichtbarkeit im öffentlichen Raum ermöglicht.
- Eine persönliche und individuelle Beratung erfolgt in der Beratungseinrichtung oder in einer (öffentlichen) Einrichtung, zum Beispiel in einer Bibliothek oder in einer Volkshochschule.
- Der Zugang in die Beratung ist: persönlich, telefonisch, per E-Mail und/oder online möglich.
- Weiterleitungen an andere Einrichtungen sind Bestandteil der Interaktion, zum Beispiel im Falle, dass andere Themen die Beratung zu Bildung und Beruf überlagern bzw. vorgeklärt werden sollten oder dass Beratungsanliegen an anderer Stelle passender bedient werden können (Schnittstellenbereiche: Arbeit, Bildung, Integration und Soziales).
- Beratung zu Bildung und Beruf ist ohne Hemmnisse und Barrieren möglich

Die Auswahl und Bestimmung der vorgenannten Beratungsangebote und -themen gründet auf den langjährigen Erhebungen bzw. Erkenntnissen über die Bedarfe, Anliegen und Interessen von zu beratenden Personen (Erhebung und Dokumentation von Beratungen) sowie auf Basis von Studien, Programmatiken oder empirischen Erhebungen.<sup>34</sup>

#### 1.2.1. Bedingungen und Realisierung

Voraussetzung für die Beratungsangebote sind verfügbare Informationen bzw. Fachkenntnisse der Beraterinnen und Berater über reale Möglichkeiten in der Region Berlin-Brandenburg und eine fundierte Einschätzung, welche Auswirkungen getroffene Bildungs- und Berufentscheidungen für die künftige Beschäftigungsfähigkeit der beratenen Personen haben können.

Grundsätzlich werden Menschen in allen Lebensphasen angesprochen und es ist ein offener und niedrigschwelliger Zugang in die Beratung zu Bildung und Beruf (diverse Orte) vorgesehen.

Die Beratungsangebote und -einrichtungen sind:

---

34 Vgl.: die EU Ratsentschließungen zur lebensbegleitenden Beratung (2004/2008) und BMBF: Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf. (2008)

- in Berlin verteilt und in vielen Bezirken vertreten. Sie sind zusätzlich auch als mobiles Angebot in anderen Einrichtungen verfügbar,
- montags bis freitags geöffnet bzw. erreichbar und barrierefrei (im Zugang offen und barrierefrei)<sup>35</sup> zugänglich,
- telefonisch und online sowie per E-Mail (Online-Beratung) erreichbar.

Die Beratungsangebote stehen allen Menschen in Berlin zur Verfügung:

- Beratungstermine können direkt und auf Nachfrage stattfinden oder werden terminlich vereinbart.
- Im Durchschnitt<sup>36</sup> sind drei Beratungstermine (pro Anliegen) vorgesehen, so können möglichst viele Menschen die Beratung nutzen.

Nach Bedarf werden zusätzliche Angebote/Termine genutzt (z. B. Workshops für Beratene oder Durchführung von Kompetenzfeststellungen) oder es erfolgt eine Weiterleitung an andere Einrichtungen oder Dienste.

Es besteht die Möglichkeit zu einem späteren Zeitpunkt, beispielweise nach einer Weiterbildung oder beruflicher Veränderung, wiederholt Beratungstermine zu vereinbaren.

- Die Beratungsdauer beträgt ca. 45 - 60 Minuten.<sup>37</sup>
- Inhalte und Themen der Beratung werden im Vorfeld und zu Beginn einer Beratung aufgezeigt. Es wird transparent gemacht, dass die Beratung zu Bildung und Beruf neutral, sanktionsfrei und vertraulich und an keinerlei Voraussetzungen gebunden ist.
- Informationen zum Beratungsangebot, den Beratungsorten und -formaten sind öffentlich zugänglich und berlinweit verbreitet.
- Im Sinne der Stärkung der gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft im Land Berlin sollen auch die Angebote und Leistungen der Beratung zu Bildung und Beruf für Menschen mit Einschränkungen offen sein.<sup>38</sup>

---

35 Abweichend davon können Fachberatungsangebote → vgl. Kap. 2. ff. aufgrund ihrer Spezialisierung im Umfang, Erreichbarkeit und Öffnungszeiten von den hier genannten Richtwerten variieren.

36 Durchschnittswert 3\* Beratungen pro Beratungskunde/in beruht auf den langjährigen Erfahrungen und den statistischen Auswertungen der Dokumentation durchgeführter Beratungen in Berlin.

37 Der Durchschnittswert für die Dauer resultiert aus den statistischen Auswertungen der Dokumentation durchgeführter Beratungen in Berlin. Vergleichbare Wertbestimmung u. a. im Land Niedersachsen und in Österreich.

38 Anlage Beratung zu Bildung und Beruf - Barrierefrei

### 1.3. Beratungsleistungen

Die Beratung zu Bildung und Beruf hat das Ziel, Menschen mit ihren unterschiedlichen Voraussetzungen und Lebensbedingungen darin zu unterstützen sich über eigene berufsbezogene Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden und diese für ihre berufliche Entwicklung besser nutzen zu können.

Beratung zu Bildung und Beruf trägt dazu bei, die vorhandenen Fertigkeiten, Fähigkeiten, Erfahrungen und Kompetenzen von beratenen Personen sichtbar zu machen und Umsetzungskompetenz nachhaltig zu stärken.

Sie umfasst Informationen über berufliche Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten, über den Arbeitsmarkt sowie über Bildungsmöglichkeiten, die individuell aufbereitet, systematisiert und für die personenbezogenen Bildungsverläufe genutzt werden.

Das Tätigkeitsspektrum für die Durchführung von Beratungen zu Bildung und Beruf umfasst folgende Aufgaben und Inhalte:

- eine Bestandsaufnahme zur individuellen beruflichen und qualifikatorischen Situation,
- die Motive, Begabungen und Potenziale zu erkennen und die vorhandenen Kompetenzen zu erheben und zu bilanzieren,
- die individuellen beruflichen und persönlichen Ziele festzulegen,
- Informationen zum Bildungs- und Arbeitsmarkt zu ordnen, zu gewichten und zu werten,
- die (Aus- und) Weiterbildungsbedürfnisse zu ermitteln,
- Strategien zur Weiterentwicklung der personalen und fachlichen Kompetenzen aufzuzeigen und zu planen,
- ein geeignetes Bildungsangebot zu identifizieren und auszuwählen,
- geeignete Maßnahmen zur beruflichen Weiterentwicklung am Arbeitsplatz oder betrieblichen Qualifizierung auszuwählen,
- Unterstützung einen (passenden) Bildungsweg und Beruf auszuwählen,
- Unterstützung beim Einstieg in einen Beruf oder neuen Arbeitsplatz, bei Veränderungen am Arbeitsplatz oder bei der Qualifizierungsplanung,
- den Bildungsweg bzw. die berufliche Veränderung zu planen und den Einstieg in diese neuen Handlungs- oder Lernsituationen zu bewältigen.

Der Transfer aus der Beratung soll folgende Ergebnisse bewirken:

- eine berufliche Entwicklung oder Veränderung in einer bestehenden Beschäftigung oder für eine neue bzw. andere Beschäftigung (Aufgabenwechsel/-wandel, betriebliche Weiterbildung, Aufstieg oder Karriere usw.);

- die Aufnahme einer Weiterbildung, Aufstiegsfortbildung, Ausbildung, Nachqualifizierung, Umschulung, eines Studiums/Zweitstudiums, Sprachkurses oder das Nachholen von Schulabschlüssen;
- die Aufnahme einer Beschäftigung;
- eine Weitervermittlung (oder -empfehlung) in die Fachberatungsangebote des Netzwerks Beratung zu Bildung und Beruf oder an weitere öffentliche Beratungs- und Bildungsdienstleistungen, u. a. der Kammern IHK und HWK, IQ-Integration durch Qualifizierung Netzwerk Berlin, ARRIVO Berlin, Bridge, JOBPOINT Arbeitsmarktberatung, Frauenbildungsberatungsprojekte, den Berliner Volkshochschulen, Arbeitgeberservice und Qualifizierungsberatung der Bundesagentur für Arbeit und Jobcenter (→ Kap. 2. ff.) sowie im Bedarfsfall an andere Einrichtungen oder soziale Dienste.



Abb.1: Ziele, Merkmale und Transferverständnis „Beratung zu Bildung Beruf“

### 1.3.1. Beratungsverständnis und Leistungsmerkmale

Die Beratung zu Bildung und Beruf ist getragen von einem Beratungsverständnis, Individuen bei ihren Bildungs- und Berufsentscheidungen zu begleiten und sie bei der Planung von Aktivitäten zu unterstützen. Die Handlungen aus der Beratung verbleiben in der Verantwortung der beratenen Person.

Die Erweiterung (Stärkung) der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit sowie ein Empowerment der Beratenen im Umgang mit Bildungs- und Berufsfragen verstehen sich als

Ausgangspunkt für die proaktive Gestaltung des Beratungsgeschehens. Die Durchführung einer diskriminierungsfreien und gleichstellungsorientierten Bildungsberatung ist dabei zugleich grundlegende Haltung und geteiltes Selbstverständnis der Beraterinnen und Berater.

Die Qualitätssicherung und -entwicklung fokussiert deshalb auf die Reflexivität der Beratungsorganisationen und des Beratungspersonals, den Selbststeuerungsprozess der Beratenen zu unterstützen oder erst zu ermöglichen.

Folgende Leistungsmerkmale kennzeichnen die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin:

- Ausrichtung an den Anliegen, Interessen und Bedarfen der Beratenen unter Einbeziehung ihrer individuellen Situation und beruflichen Voraussetzungen (Anliegens- und Bedarfsorientierung).
- Analyse der Fähigkeiten, Erfahrungen und Kompetenzen (Ressourcen- und Kompetenzorientierung).
- Austausch über die Motive und Ziele, die erworbenen Fähigkeiten und Qualifikationen im Abgleich zu den beruflichen Perspektiven (Reflexions- und Biografieorientierung).
- Ziel- und Lösungsorientierung in der Interaktion, mit dem Ziel erreichbare und strukturierte Lösungsoptionen einzuleiten und Motivation, Selbstaktivität und Handlungsorientierung zu entwickeln und zu entfalten.

#### 1.4. Qualifikation und Kompetenzen der Beraterinnen und Berater

Auf Grundlage der langjährigen Erfahrungen zur Dienstleistung und in Hinblick auf die Professionalität von Beraterinnen und Berater werden grundlegende Anforderungen und Erwartungen an die vorhandenen Qualifikationen und Kompetenzen für das einzusetzende Beratungspersonal in den Beratungseinrichtungen gestellt.

Die Beraterinnen und Berater sollen über ein abgeschlossenes, vorzugsweise (erwachsenen-) pädagogisches Hochschulstudium und/oder mindestens über mehrjährige (pädagogische) Berufserfahrungen in vergleichbaren Tätigkeitsfeldern, wie der Weiterbildungsberatung, Berufsberatung, Erwachsenenbildung oder Ausbildung verfügen.

Die erforderlichen und/oder zu erwerbenden Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen für die Beratungstätigkeit der Beraterinnen und Berater in Berlin beinhalten:

- Kenntnisse der beruflichen Bildung, des Arbeitsmarktes, der Weiterbildung und der Erwachsenenbildung, einschließlich Kenntnisse von Finanzierungs- und Förderinstrumenten der Arbeitsmarkt- und Berufsbildungspolitik, der Fort- und Weiterbildung sowie der weiteren Unterstützungsangebote im Land Berlin.
- Kenntnisse über das Bildungssystem, über die akademische und berufliche Bildung und über das Beschäftigungssystem (u. a. Aus- und Weiterbildungsberufe,

Ausbildungsordnungen, Vergleichbarkeit von Abschlüssen und Anerkennungsfragen).

- Kenntnisse der Konzeption und der Grundsätze zur Beratung nach dem Berliner Modell.
- Kenntnisse und Erfahrung in der Beratungsgesprächsführung und Interaktion.
- Kenntnisse rechtlicher und struktureller Rahmenbestimmungen u. a. Datenschutz und Daten-sicherheit.
- Kenntnisse und Erfahrungen im respektvollen Umgang mit anderen Kulturen, Lebensweisen und Wertesystemen und dadurch bedingte Verhaltensweisen (Diversitykompetenz und Gender).
- Erfahrungen in der adressatengerechten Beratungsdurchführung und der Informationsaufbereitung und -vermittlung.
- Erfahrungen im Umgang mit formal geringqualifizierten Personen.
- Erfahrungen im Umgang mit Personen mit Migrationshintergrund.
- Kenntnisse über frauenspezifische Bildungs- und Beratungsangebote in Berlin.
- (grundlegende) Sprachkenntnisse in einer relevanten Fremdsprache (wie EN, F, SP, TK).

#### Fach- und Methodenkompetenz

- Planung und Durchführung von Beratungen, Workshops und Gruppenberatungen (Vermittlung, Präsentation, Moderation, Visualisierung).
- Anwenden und Beherrschen von vielseitigen Gesprächsführungstechniken.
- Beratungsdurchführung und -gestaltung unter Verwendung geeigneter Methoden und Instrumente. Anwendung etablierter Beratungsmethoden und Instrumente.
- Dokumentation und Auswertung von Daten bzw. Informationen.

#### Personale Kompetenzen

- Analytisches Denken, Fähigkeit zum selbstständigen Erarbeiten relevanter Informationen und von Recherchen zu Bildung und Beruf.
- Kommunikationsfähigkeit, die verständlich und adressatengerecht ist; Teamfähigkeit sowie Fähigkeit zur Konsensfindung. Sozial-kommunikative und reflexive Kompetenzen hinsichtlich eigener und fremder Haltungen und Vorstellungen.
- Sensibilität im Umgang mit den Beratenen und ihren Voraussetzungen.
- Fähigkeit der Perspektivenübernahme, d. h. sich in die Beratenen hineinversetzen und sich zugleich auf verschiedene Individuen einstellen zu können (Flexibilität).

- Persönliche Abgrenzung zu den Beratungsfällen (Nähe und Distanz halten), ggf. Weiterleitung an kompetente Dienste und Beratungsstrukturen (insbesondere bei psychischen Problemen, Drogenproblematik, familiären Konflikten oder Mietschulden).
- Fähigkeit zur eigenständigen Arbeitsgestaltung und Selbstorganisation: die Beratungstätigkeit zu planen, zu strukturieren, zu priorisieren und angemessen Ressourcen einzusetzen.
- Fähigkeit zur Selbstreflexion, Selbsteinschätzung und einem eigenverantwortlichen Zeitmanagement. Bereitschaft zu lernen und zur Weiterbildung.
- Kooperationsfähigkeit und -bereitschaft sowie Zusammenarbeit mit den weiteren öffentlichen Beratungs- und Bildungsdienstleistungen, u. a. mit den Kammern IHK und HWK, dem IQ Netzwerk Berlin, ARRIVO Berlin, Bridge, JOBPOINT Arbeitsmarktberatung, den Frauenbildungsberatungsprojekte (FBBE), den Berliner Volkshochschulen, dem Arbeitgeberservice und Qualifizierungsberatung der Arbeitsagenturen und der Berliner Jobcenter.

Die erforderlichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse (Beratungskompetenzen) der Beraterinnen und Berater sind in Bezug auf die einzelnen Tätigkeiten und die Funktion im Beratungsverlauf (Prozess) erweitert, chronologisch beschrieben und zugeordnet.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> vgl. Anlage Kompetenzprofil im Beratungsprozess

## 2. Strukturen und Handlungsebenen

### Netzwerk Beratung zu Bildung und Beruf

Die Ressourcen für die Beratung zu Bildung und Beruf umfassen Einrichtungen der Bildungsberatung und Fachberatungseinrichtungen, unterstützt durch Begleitstrukturen, der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, Abteilung Arbeit und Berufliche Bildung.

Diese Ressourcen kombinieren die grundlegenden mit den spezifischen Beratungsleistungen zu Bildung und Beruf in Berlin. Die Angebote zu Bildung und Beruf unterscheiden sich in Hinblick auf eine Spezialisierung und/oder auf bestimmte Beratungsanliegen und -themen.

- Die Einrichtungen der Bildungsberatung, an derzeit sieben Standorten, sind standortbezogen aktiv und realisieren die Beratungsangebote (obligatorisch) gleichwertig oder in einem vergleichbaren Maße. Nach Bedarf oder aufgrund von Vorerfahrungen werden zusätzliche Beratungsangebote und -formate (fakultativ) nur an einzelnen Standorten oder in einem besonderen Umfang umgesetzt (→ Kap. 1.3.).

Bei spezifischen Beratungsanliegen oder zielgruppenspezifischen Beratungsthemen vermitteln Einrichtungen der Bildungsberatung in die Fachberatungen.

- Die Einrichtungen der Fachberatung, angeboten an einem Standort oder übergreifend an mehreren, sind ausgerichtet auf bestimmte Anliegen oder Weiterbildungsinhalte oder sie beziehen sich auf bestimmte Zielgruppen.

Dazu zählen:

- Mobile Bildungsberatung für Zugewanderte und Geflüchtete (MoBiBe)<sup>40</sup>, die übergreifend in vielen Standorten integriert ist und angeboten wird.
- Fachberatung berufliche Qualifizierung zur Nachqualifizierung und zum Nachholen eines Berufsabschlusses.
- Fachberatung EMSA Erfolg mit Sprache und Berufsabschluss für Migrantinnen und Migranten.
- Fachberatung Qualifizierungsberatung in Unternehmen

### Kooperationen mit anderen Angeboten und Diensten

Die Einrichtungen der Bildungsberatung und die Fachberatung kooperieren mit weiteren öffentlichen Beratungs- und Bildungsdienstleistungen u. a. mit landes- oder bundesgeförderten Modellprojekten und Programmen wie:

---

<sup>40</sup> Vgl.: <http://www.beratung-bildung-beruf.berlin> mit einem ausgewiesenen Fachkonzept zur MoBiBe auf Basis des Berliner Modells und dieses Fachkonzeptes, Version 2.2 (Stand 01.2018).



- der Arbeitsmarktberatung im „JOBPOINT“ und im ARRIVO Berlin Netzwerk mit diversen Angeboten zur Integration geflüchteter Menschen in den Berliner Ausbildungs- und Arbeitsmarkt der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales,
- die Frauenbildungsberatungsprojekte (FBBE), der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung, Abteilung Frauen und Gleichstellung,
- den Berliner Volkshochschulen,
- dem „IQ Netzwerk Berlin“ zur Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und dem Europäischen Sozialfond (ESF) Deutschland,
- der Erstberatungsstelle „unternehmensWert:Mensch“ des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS), zur Unterstützung kleiner und mittlerer Unternehmen eine zukunftsfähige und mitarbeiterorientierte Personalpolitik zu entwickeln,
- dem Projekt „Queraufstieg Berlin“ Beratungsnetzwerk Berufsbildung für Studienaussteiger/innen des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) und der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales.

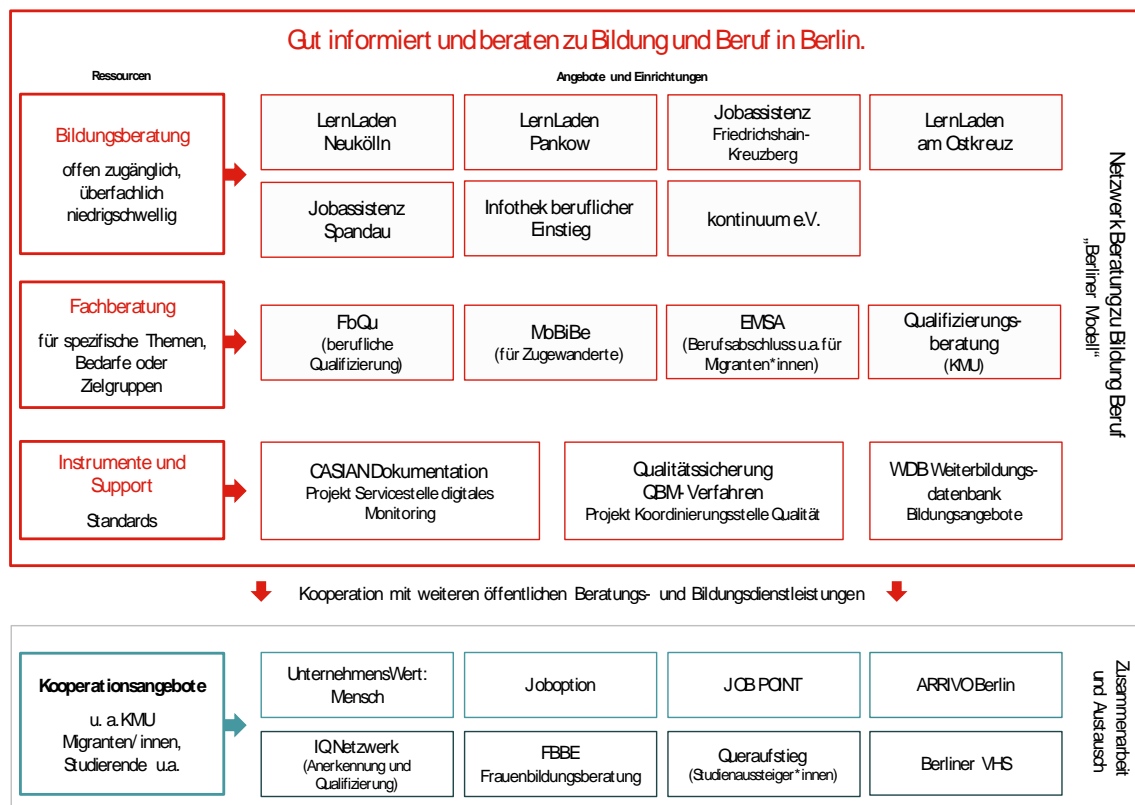


Abb. 2: Übersicht Netzwerk Beratung zu Bildung und Beruf und Kooperationen (Stand 01.2020)

## 2.1. Koordinierung der Beratungsangebote und -anbieter

Die Beratungseinrichtungen und -anbieter kooperieren miteinander und arbeiten eng zusammen. Sie ergänzen sich in ihren Beratungsleistungen, um den Beratungskundinnen und -kunden die bestmögliche(n) Informationen, Beratung und Orientierung zu bieten. Sie verfügen über ein eingeführtes und nachgewiesenes Qualitätsmanagement und werden durch eine externe Qualitätssicherung und Dokumentation sowie Weiterbildungsangebote begleitet.

Die fachliche Koordination und das Controlling der Bildungsberatungsangebote und -leistungen erfolgt durch das zuständige Referat Berufliche Qualifizierung und Berufsbildungspolitik in der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Sie moderiert die Zusammenarbeit und den regelmäßigen Austausch zu inhaltlichen, konzeptionellen und öffentlichkeitswirksamen Fragestellungen der Beratungseinrichtungen quartalsweise (viermal pro Jahr.). Die fachliche Koordination der Bildungsberatung steht im Austausch mit den für die Fachberatungsangebote zuständigen Verwaltungen und stimmt sich mit diesen ab.

Das Referat für Berufliche Qualifizierung und Berufsbildungspolitik in der Abteilung Arbeit und Berufliche Bildung der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, begleitet und überwacht die Realisierung bzw. Einhaltung der Standards und Regelungen für eine gute und qualitätsvolle Beratung (Qualitätssicherung) sowie die regelmäßige Eingabe von Beratungsvorgängen (CASIAN Dokumentation) und die Zielerreichung auf Basis von festgelegten Kennzahlen pro Beratungseinrichtung.

Die grundlegende Systematik der Planung und Realisierung der Beratungsangebote und -leistungen erfolgt auf der Basis einer zielorientierten Zusammenarbeit und der strukturellen Sicherung der festgelegten Angebote und Leistungen der Beratung zu Bildung und Beruf.

## 2.2. Schnittstellen und Übergänge im Beratungsprozess

Im Prozessdesign der Beratung zu Bildung und Beruf zeigen sich diverse Übergänge im Beratungsverlauf und potenzielle Weiterleitungsbedarfe von Beratenen an andere Einrichtungen oder Institutionen.

Um hier die Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit von Beratungsleistungen zu Bildung und Beruf und beruflicher Weiterbildungsmaßnahmen in Berlin weiter zu erhöhen, ist es insbesondere erforderlich, die Aktivitäten und Angebote wichtiger Akteure inhaltlich und organisatorisch noch besser aufeinander abzustimmen. Dies erfordert bei den Beratungsanbietern einen aktuellen Kenntnisstand über bestehende Strukturen sowie die Sicherung von Ressourcen und Führung von Kooperationen.

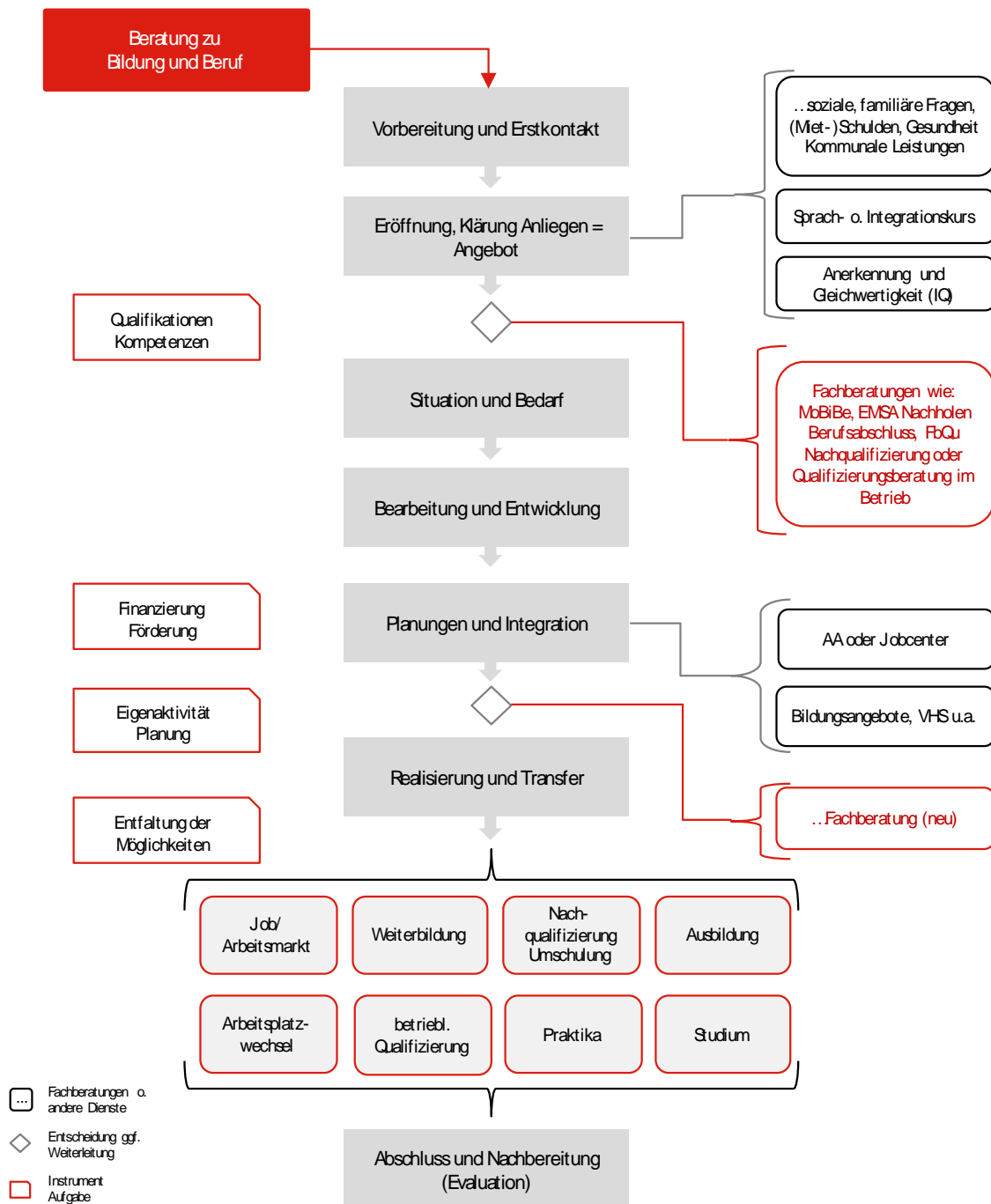


Abb.3: Übergänge und Schnittstellen der Beratung zu Bildung und Beruf

Für die Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin sind die bestehenden bzw. verfügbaren Informationen, Ressourcen und Kompetenzen in das Beratungsgeschehen bzw. die Beratungsverläufe einzubeziehen. Die Zusammenarbeit, Übergänge und Weiterleitungen zielen darauf ab, die bestmöglichen Informationen und passende Beratung zu identifizieren und den Zugang für die Beratenen abzustimmen.

### 2.3. Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Diensten

Die Zusammenarbeit mit weiteren relevanten Diensten und bundesweiten Angeboten im Umfeld der Beratung zu Bildung und Beruf soll eine Synergie von Regelangeboten und/oder geförderten Projekten sowohl hinsichtlich sachlicher und personeller Ressourcen/Kapazitäten als auch in Hinblick auf den Nutzen für die Beratenen sichern.

Durch Kenntnis voneinander, dem Austausch miteinander und der Gestaltung von Übergängen kann und soll eine effektive Beratungsdurchführung den Nutzen von Beratungsleistungen erhöhen. Die Zusammenarbeit zwischen und mit den Akteuren zielt darauf den Zugang in und die Kenntnis über unabhängige und offene Beratungsangebote und -leistungen für breite Bevölkerungskreise transparent zu machen und zu fördern.

Im Rahmen der Strukturen und Angebote der Berliner Beratung zu Bildung und Beruf wird eine Kooperation und ein Austausch mit den relevanten Akteuren und Institutionen, unter Berücksichtigung der Grundätze und Leitlinien, konsequent verfolgt

#### Zusammenarbeit mit den Berliner Arbeitsagenturen und den Jobcentern

Ein regelmäßiger Austausch zur Beratung von Individuen in Fragen zu Bildung und Beruf erfolgt mit der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg und den drei Arbeitsagenturen sowie den Berliner Jobcentern.<sup>41</sup> Die Zusammenarbeit bezieht sich auf die Weiterleitung von Beratungsfällen in die Beratungseinrichtungen (in den diversen Standorten z. B. LernLaden, kontinuum, Infothek usw.) zur vertiefenden Bearbeitung und in Orientierungsfragen, im Rahmen des Fallmanagements in den Jobassistenzen s. u. und auf den Arbeitgeberservice sowie die Qualifizierungsberatung der Arbeitsagenturen.

Im Besonderen kooperieren das Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg und das Jobcenter Spandau seit mehr als sieben Jahren mit den Jobassistenzen. Sie beteiligen sich dort mit sachlichen und teilweise personalen Ressourcen. Die Jobassistenzen sind direkt neben den Jobcentern ansässig, um hier kurze Wege und Zusammenarbeiten zu ermöglichen. In den Jobassistenzen unterstützen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenter die Beratung zu Bildung und Beruf mit Informationen und Zugängen zu Arbeits- und Fortbildungsmöglichkeiten. „Das Modell Jobassistenz zeichnet aus, dass eine Abstimmung über die gemeinsame Angebotsstruktur im Haus der Jobassistenz erfolgt. Ergänzend zu Bildungs-, Qualifizierungs- und Jobberatung werden insbesondere bezirkliche Akteure der Sozial-, Jugend- und Schuldnerberatung unmittelbar einbezogen.“<sup>42</sup>

#### Zusammenarbeit und Nutzung von Bundesprogrammen wie das Förderprogramm „Infotelefon Weiterbildung“ und die „Bildungsprämie“

---

41 Vgl.: Gemeinsames Rahmen-Arbeitsmarktprogramm des Landes Berlin und der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur (2016)

42 Vgl.: [Projektwebseite](#) (Stand 2018)

## 1. Infotelefon zur Weiterbildung

Mit der Erprobung eines Telefonservices zur Weiterbildungsberatung hat das Bundesministerium für Bildung und Forschung zum 01.01.2015 einen neuen Zugang in die informierende Weiterbildungsberatung eingerichtet. „Bürgerinnen und Bürger, die sich beruflich verändern oder weiterentwickeln möchten, können sich telefonisch beraten lassen. Mit dem Infotelefon „Weiterbildungsberatung“ bietet das Bundesministerium für Bildung und Forschung einen Service, der Informationen bündelt. Das Infotelefon „Weiterbildungsberatung“ unterstützt Bürgerinnen und Bürger deutschlandweit dabei, eine für sie passende Weiterbildung zu finden. ...“<sup>43</sup>

Auf Grundlage der bestehenden Angebote beteiligt sich das Land Berlin seit Ende 2014 an dem Bundesprogramm Infotelefon, um die Möglichkeiten und Ressourcen für Berlin mit zu nutzen und in die Beratungspraxis einzubeziehen. Weiterhin beteiligt sich Berlin damit an der fachlichen Entwicklung und der Qualitätssicherung zum Thema Bildungsberatung und den Nutzungsmöglichkeiten des Infotelefons für Weiterbildungsberatung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF).<sup>44</sup>

## 2. Bundesprogramm Bildungsprämie

Im Rahmen des Förderprogramms Bildungsprämie beteiligen sich Berliner Beratungseinrichtungen mit Einrichtung dieses Instruments durch das Bundesbildungsministerium im Jahre 2008. Die Bildungsprämie deckt Weiterbildungskosten für Beschäftigte mit geringem Einkommen.<sup>45</sup>

Die aktuell sieben Beratungseinrichtungen in Berlin bearbeiten die Antragsstellung, prüfen die Berechtigung zum Prämiegutschein und erstellen diesen bzw. geben ihn an die Weiterbildungsinteressierten aus. Mit der Beteiligung an dem Förderprogramm Bildungsprämie werden in den Beratungseinrichtungen die Möglichkeiten der individuellen Finanzierung von Weiterbildungskosten mit den landesfinanzierten Beratungsressourcen kombiniert und ergänzt.

---

43 Vgl.: [Weiterbildungsratgeber des BMBF](#) (Stand 03.2020)

44 Vgl.: Vereinbarung zwischen dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und den Ländern Berlin, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Sachsen und Schleswig-Holstein zur Erprobung eines Servicetelefons für Weiterbildungsberatung vom 31.10.2014.

45 Vgl.: [Webseite zur Bildungsprämie mit Informationen und Bedingungen](#) (Stand 11.2019)

### 3. Unterstützung und Instrumente

Das Land Berlin und die für berufliche Bildung zuständige Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales sichern eine einheitliche und strukturierte öffentliche Dienstleistung „Beratung zu Bildung und Beruf“. Sie hat dafür begleitende Instrumente und Unterstützungsleistungen eingerichtet, die durch unabhängige Dienstleister realisiert werden.

Die Ziele für die Qualitätssicherung, die Dokumentation von Beratungen und die Professionalisierung des Beratungspersonals orientieren sich an den grundlegenden Erwartungen und Anforderungen wie diese in der Präambel und den Grundsätzen und Leitlinien definiert und begründet sind. Bekannt geworden als „Berliner Modell“ umfasst es die Grundsätze und Prinzipien (Standards) für eine berufs- und bildungsbezogene Beratungsleistung im Land Berlin, begleitet durch Instrumente und Unterstützung zu deren erfolgreicher Umsetzung.

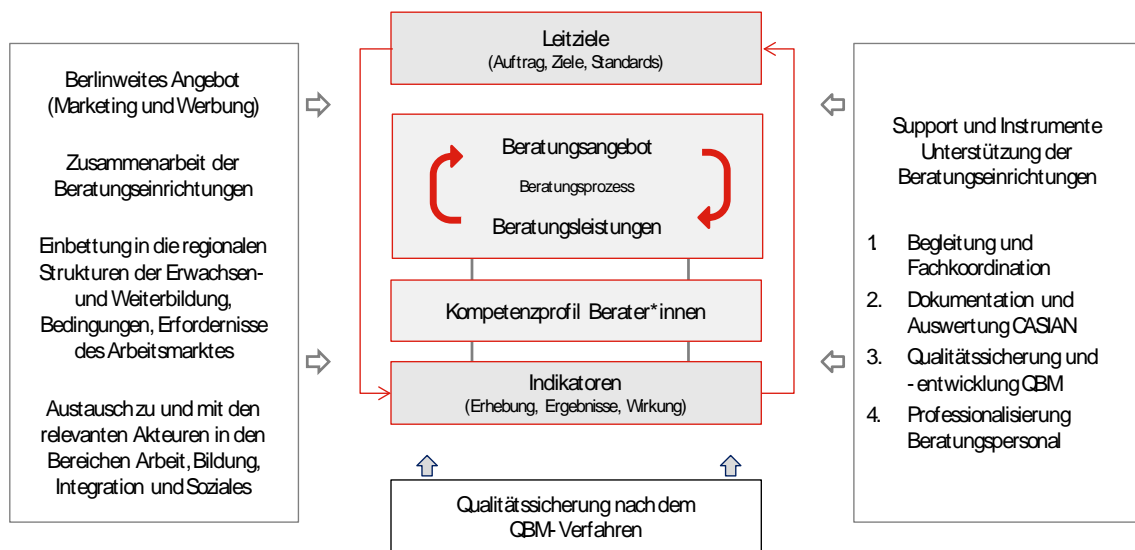


Abb. 4: Aufbauorganisation zur Koordinierung der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

#### 3.1. Qualitätsrahmen Berliner Modell - Verfahren für die Qualitätssicherung

Der Qualitätsrahmen im und zum Berliner Modell (QBM) beinhaltet ein Verständnis von „guter und qualitativvoller Bildungsberatung“, die in den Beratungseinrichtungen eingeführt, realisiert und gesichert werden soll.<sup>46</sup> Ziel ist es, eine einheitliche

<sup>46</sup> Die Beratungseinrichtungen (Beratungsanbieter) in Berlin verfügen hierfür bereits - aufgrund ihrer langjährigen Beteiligung an der Qualitätssicherung und -entwicklung zur Bildungsberatung im Land Berlin - über ein wirksames Qualitätsmanagement bzw. über eine eingeführte, bestehende, praktizierte und kontinuierliche Qualitätspraxis.

Qualitätssicherung und -entwicklung in Bezug auf die Angebote und Leistungen der „Beratung zu Bildung und Beruf“ zu gewährleisten.

Bestandteile dafür sind:

- prozessorientierte Qualitätsanforderungen<sup>47</sup> zur Beratung unter Berücksichtigung von Qualitätsmanagementgrundsätzen und -prinzipien,<sup>48</sup>
- spezifisch fachliche und inhaltliche Anforderungen, Standards und Merkmale an die Dienstleistung im Land Berlin „Berliner Modell“,
- Auszeichnung mit dem „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ als Nachweis über die Erfüllung und Erreichung der prozessorientierten Qualitätsanforderungen, inklusive der spezifisch fachlichen und inhaltlichen Anforderungen.

Im Qualitätsrahmen Berliner Modell sind die Grundsätze und Prinzipien für eine berufs- und bildungsbezogene Beratungsleistung einbezogen. Eine einheitliche Qualitätssicherung und -entwicklung der Beratungseinrichtungen und -anbieter in hoher Güte ist das leitende Verständnis.

Grundsätzlich wird das Vorhandensein eines Systems zur Sicherung der Qualität der Beratungseinrichtung vorausgesetzt. Die Beratungseinrichtung (bzw. Träger) weist damit nach, dass sie ein funktionierendes und wirksames QM-System eingeführt hat bzw. vorhält (z. B. ISO 9001 und 29990, EFQM, LQW, AZAV).

Im Rahmen der Anerkennung und der Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ sind folgende Nachweise zu erbringen und Etappen zu vollziehen:

1. Erstellung eines Qualitätsreports bzw. -handbuchs und dessen regelmäßige Revision.
  - a. Darin sind die Prozesse, Verfahren, Verantwortlichkeiten und Regelungen der Beratungseinrichtung in Bezug auf die Qualitätsanforderungen (vgl. Qualitätskonzept für Beratung) und die inhaltlichen Anforderungen (vgl. Fachkonzept) dargelegt.
  - b. Der Qualitätsreport bzw. -handbuch ist Gegenstand für das Audit in der Beratungseinrichtung.
2. Das Audit dient als externe Bewertung und Einschätzung, ob die Anforderungen erfüllt sind und das Qualitätsmanagement wirksam ist. Das Audit schließt mit einer Empfehlung:
  - a. zur Abgabe des Management-Reviews an den (QBM) Beirat oder

---

47 Grundlage ist das „[Qualitätskonzept für Beratung](#)“ der k.o.s GmbH

48 Bezüge und Anlehnungen an die: „Gemeinsame Bezugskriterien für Qualitätssicherungssysteme für das Bildungs- und Berufsberatungsangebot in Europa“. Cedefop (2005)

- b. zur Wiederholung des Audits (wenn Anforderungen nicht erfüllt wurden).
- Der Auditbericht enthält die Anmerkungen zum Stand (Erfüllung und Erreichungsgrad) sowie Hinweise für Verbesserungsmaßnahmen. Mit der Erfüllung der Qualitätsanforderungen wird die Beratungseinrichtung zur Erstellung und Einreichung des „Management-Reviews“ an den Beirat zum QBM aufgefordert.
3. Der Management-Review dient als Selbstbericht der Beratungseinrichtung zu
    - a. den Ergebnissen aus dem Audit,
    - b. den erzielten Beratungsergebnissen und
    - c. den Maßnahmen der Qualitätssicherung und -entwicklung in den folgenden drei Jahren.
  4. Der Management-Review dient dem Beirat QBM als Grundlage für die Validierung und für eine Entscheidung (Empfehlung) zur Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“.
  5. Die Re-Anerkennung alle 3 Jahre umfasst ein Audit inkl. einer Präsentation zum Stand des Qualitätsmanagements der Beratungseinrichtung, die Einreichung eines Management-Reviews zum Nachweis der Qualitätsfähigkeit und die Validierung durch den Beirat QBM.

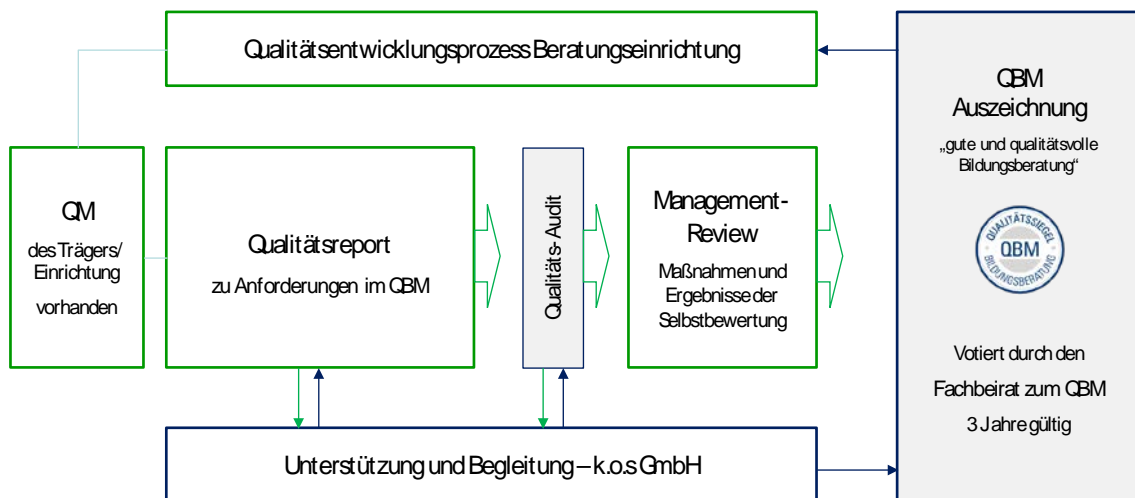


Abb.5: Verfahren Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM)

Mit Anwendung des Qualitätskonzepts soll das Beratungsangebot legitimiert, die benötigte Informations- und Wissensbasis vorgehalten, die Wirksamkeit der Beratungsleistung evaluiert, bewertet und reflektiert und die Professionalität des Beratungspersonals definiert und gefördert werden.

Die k.o.s GmbH ist die anerkennende Stelle zum Qualitätsrahmen Berliner Modell und vergibt das Qualitätssiegel Bildungsberatung (QBM). Sie organisiert die Aufgaben und



Durchführungen im Rahmen des Anerkennungsverfahrens sowie die Vergabe des „Qualitätssiegel Bildungsberatung QBM“ nach der Validierung eines unabhängigen Beirats. Die aner kennende Stelle wird dabei durch den Beirat zum QBM und durch das zuständige Referat für berufliche Bildung der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales unterstützt und überwacht.

### 3.2. Dokumentation und Erhebung von Beratungen

Der Zugang und die Nutzung der öffentlich geförderten Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin werden systematisch erhoben und zentral dokumentiert. Die einheitliche Dokumentation aller erbrachten Beratungsleistungen wird durch die „Fachstelle digitales Monitoring“<sup>49</sup> über das Dokumentationsportal CASIAN gewährleistet. Die Dokumentation der Beratungen dient zur quantitativen (statistischen) Erhebung und (vergleichenden) Auswertung von durchgeführten Beratungen zu Bildung und Beruf, pro Beratungseinrichtung bzw. Beratungsstandort und insgesamt für Berlin. Sie hat zum Ziel, Bedarfe, Nachfrage und Resultate aus der Beratung zu erheben, zusammenzufassen und nutzungsbezogen aufzubereiten.

Die Eingabe von Beratungsvorgängen erfolgt onlinebasiert in CASIAN und umfasst Informationen zum Status der Beratungskundinnen und -kunden, Beratungsziele und -inhalte sowie zum Beratungsverlauf. Die Beratungen werden durch die Beraterinnen und Berater in den Beratungseinrichtungen erhoben und online eingegeben. Dafür wird ein einheitlicher Dokumentationsbogen mit spezifischen u.a. sozio-demografischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Bildungs- und Berufsabschluss, Sprachkenntnissen etc. verwendet. Zur Erfassung erster Ergebnisse und Wirkungen in Bezug auf die Zufriedenheit, die (Lern-) Effekte, Beratungserfolge und den Verbleib nehmen die Kundinnen und Kunden an einer zweistufigen Online-Nachbefragung teil.

Alle Beratungen und auch Folgeberatungen (→ Kap. 1.2.) sowie die Ergebnisse der Nachbefragung werden in der Datenbank erfasst, aufbereitet und aggregiert in der Online-Statistik ausgegeben. Die Erfassung und Auswertung in CASIAN erfolgt nach den Grundsätzen der Dokumentation, unter Einhaltung des Datenschutzes. Erfasst und ausgewertet werden neben soziodemografischen Angaben (Geschlecht, Alter, Ort, Sprache, Herkunft, Schulabschluss, Berufs-/ Studienabschluss, Erwerbsstatus) u. a. folgende Merkmale:

- Zugang in die Beratung und Umfang (plus Anzahl Termine).
- Beratungsort und Beratungsformate.
- Anzahl und zeitlicher Umfang der Beratung.
- Beratungsnachfragen und Bedarfe.

---

<sup>49</sup> Ein Projekt von Arbeit und Leben e.V. Landesarbeitsgemeinschaft Berlin (DGB/VHS)

- Informationsausgaben bzw. Dokumente (an die Beratenen).
- Beratungsleistungen (bearbeitete Anliegen) und Themen (→ Kap. 1.2.).
- Weiterleitung an Fachberatungen, andere Angebote oder Dienste (entsprechend nach Art und Inhalt).
- Einschätzung zu Beratungsverlauf, Folgeaktivitäten und Umsetzungen.

Die Erhebungs- und Auswertungsinhalte erstrecken sich auf folgende Aspekte:

- a) Auswertungen nach Anzahl beratenen Personen und Beratungstermine.
- b) Auswertung der durchgeführten Beratungen nach Anliegen und Beratungsthemen.
- c) Auswertungen nach den soziodemografischen Grunddaten der beratenen Personen (u. a. Alter, Geschlecht, Sprachkenntnisse, Bildungsabschluss, Berufsabschluss und/oder vorhandene Qualifikationen, Status der Beschäftigung oder erwerbslos/arbeitslos, Berufserfahrungen, sonstige Qualifikationen, ggf. Zielgruppe oder Herkunftsstatus).
- d) Erhebung durchgeführter Bestandsaufnahmen oder Kompetenzfeststellungen sowie sonstiger zusätzlicher Angebote (nach Art, Umfang und Dauer).
- e) Erhebung des (beabsichtigten) Verbleibs, wie z. B. Aufnahme einer Weiter- oder Ausbildung, Praktikum, Studium oder Arbeitsmarktintegration.
- f) Erhebung von Zufriedenheit der beratenen Personen mit dem Angebot und der Leistung (Nachbefragungen) und Transfer.
- g) Erhebung von Beratungsergebnissen, Nachhaltigkeit und (Lern-)Effekte nach dem IOSM-Modell (informierter, orientierter, strukturierter, motivierter).<sup>50</sup>

Darüber hinaus können detaillierte statistische Abfragen ausgewertet werden wie: Unterschiede bei vorhandenen Kompetenzen nach Geschlecht, Altersgruppe, Bildungsabschluss und Qualifikationen oder Korrelationen zwischen Bildungsabschluss und Beschäftigungsstatus. Die spezifischen oder weiteren Einzelheiten werden mit der Fachaufsicht abgestimmt.

Die Rückmeldungen und Hinweise über den Beratungsverlauf, Themen und Ergebnisse der Beratung dienen vor allem dazu, das Angebot anzupassen, zu modifizieren bzw. zu verbessern.

In der Dokumentation soll, unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen, für die Beratungskundinnen und -kunden eine Beratungshistorie angelegt werden bzw. möglich sein, mit der die Beratungsverläufe s. o. analysiert werden können.

---

50 Ein Modell der k.o.s GmbH in Verbindung mit dem „Qualitätskonzept für Beratung“

Die Auswertungen der im Dokumentationsportal CASIAN erfassten Beratungsleistungen erfolgen monatlich (in kompakter Form), halbjährlich und am Ende des Kalenderjahres und sind Bestandteil der Berichterstattung gegenüber der fachlichen Koordination im Referat Berufliche Bildung der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Nach Bedarf können Auswertungen auch zusätzlich erfolgen.

Das vorliegende Fachkonzept bildet die inhaltliche Grundlage für die Festlegung von Kennzahlen, die insbesondere auf Ergebnisse und Wirkungen ausgerichtet werden und dem Fachcontrolling dienen.

### 3.3. Professionalisierung und Weiterbildung des Beratungspersonals

Voraussetzung für professionell geführte Beratungsleistungen sind qualifizierte Beratungsfachkräfte, die über fundiertes und aktuelles fachliches Wissen, pädagogische Kenntnisse und methodisch-didaktische Kompetenzen verfügen, um die Beratungen den Grundsätzen und Standards entsprechend durchzuführen.

Die Professionalisierung der Beraterinnen und Berater in Berlin soll dazu beitragen und sicherstellen, dass geeignete, bedarfsgerechte, ergebnisorientierte und erfolgreiche Beratungsleistungen zum Nutzen und im Sinne der Beratungskundinnen und -kunden erbracht werden. Vorrangige Funktion der Professionalisierung ist es, die fachliche und überfachliche Kompetenzentwicklung des Beratungspersonals gemäß den Erwartungen (→ Kap. 1. Standards, Leistungsmerkmale und Tätigkeitsspektrum) systematisch zu fördern und zu gewährleisten.

Die Professionalisierung soll die folgenden Elemente aufweisen und Merkmale erreichen:

- Ein Anforderungs- und Kompetenzprofil für Beraterinnen und Berater:

Auf Grundlage des vorgegebenen Anforderungsprofils (→ Kap. 1.4.) soll im Rahmen eines Auswahlverfahrens in der Beratungseinrichtung das Vorhandensein von grundlegenden Beratungskompetenzen gewährleistet werden.

- Eine systematische Einarbeitung:

Die Einarbeitung soll eine begleitete Einführung, eine Heranführung und ein Training in die Tätigkeit als Beraterin bzw. Berater in der Beratungseinrichtung umfassen.

- Eine überfachliche Grundqualifizierung und Fortbildung:

- Für die Beraterinnen und Berater wird auf Grundlage des Anforderungsprofils, der Grundsätze und Leitlinien und zum Prozessdesign ein modulares Qualifizierungskonzept entwickelt und angeboten. Darin sollen bereits erworbene Beratungskompetenzen berücksichtigt werden. Eine kontinuierliche (tätigkeitsbegleitende) Weiterbildung:

Die regelmäßige Weiterbildung der Beraterinnen und Berater soll sowohl durch überfachliche Angebote als auch durch einrichtungsinterne Angebote gesichert

werden. Voraussetzung ist dabei ein selbstständiges Lern- und Weiterbildungsinteresse der Beraterinnen und Berater. Regelmäßige Weiterbildungen dienen als Nachweise der Kompetenzentwicklung des Beratungspersonals. So sollen der Erwerb und die Aktualisierung von Fachwissen und -kenntnissen sowie eine regelmäßige Reflexion von Beratungserfahrungen ein hohes qualifikatorisches Niveau sichern.

Die Umsetzung und Sicherung der Professionalisierung und Weiterbildung von Beraterinnen und Beratern erfolgt im Rahmen einer Aufgabenteilung bestehend aus überfachlichen und einrichtungsbezogenen Angeboten bzw. Maßnahmen. Die überfachlichen Angebote und Beiträge zur Professionalisierung und Weiterbildung werden im Auftrag der Fachkoordination durch Partner und Dienstleister erbracht (→ Kap. 2.2.).

Die einrichtungsbezogenen Maßnahmen der Personalentwicklung umfassen eine Eignung- und Auswahlpraxis, eine systematische Einarbeitungspraxis, eine regelmäßige Fort- oder Weiterbildung der Beraterinnen und Berater sowie eine begleitete Reflexion zu Beratungserfahrungen. Diese Personalentwicklungsaspekte sind Kriterien im Qualitätsrahmen Berliner Modell (QBM) und Bestandteil der Qualitätssicherung, die die Beratungseinrichtungen erfüllen müssen.

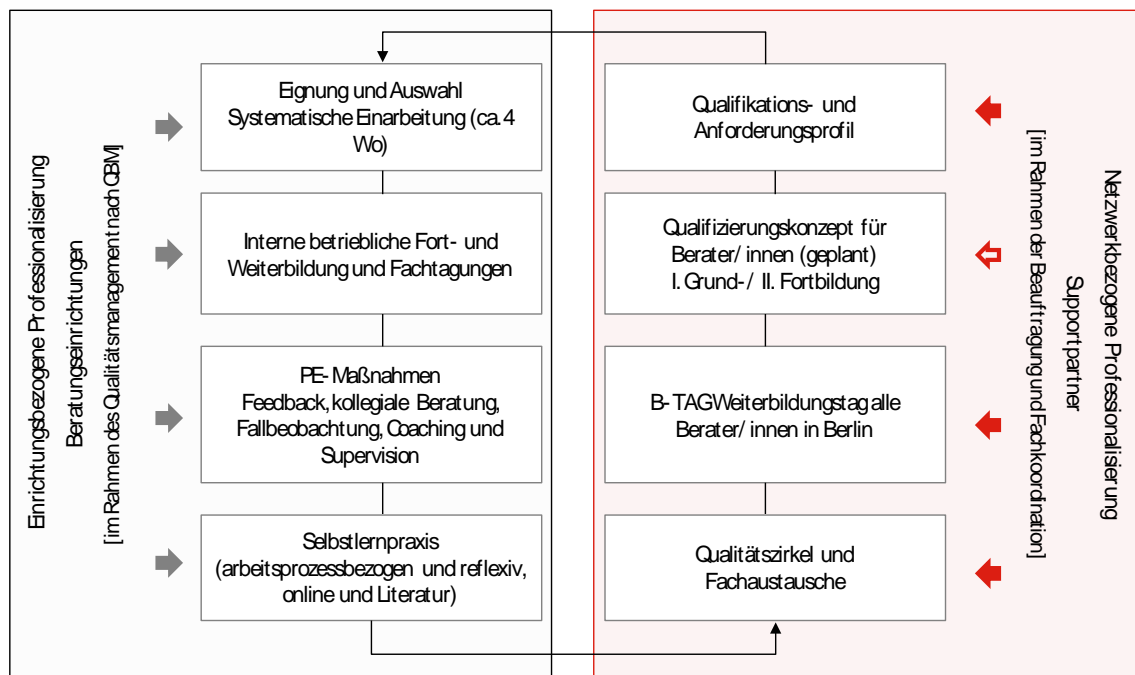


Abb. 6: Instrumente und Maßnahmen der Professionalisierung des Beratungspersonals

Übersicht der Handlungsfelder - interner (Beratungseinrichtung) und externer Maßnahmen (Angebote u. a. B-TAG) - zur Professionalisierung von Beraterinnen und Beratern in Berlin:

Professionalisierung - Einrichtungsebene

- Die Personalauswahl in den Beratungseinrichtungen soll auf Grundlage der Anforderungen und Qualifikationserfordernisse für das Beratungspersonal erfolgen (→ Kap. 1.5.). Die Umsetzung der Eignungsprüfung und Auswahl erfolgt in Verantwortung der Beratungseinrichtung und in eigener Regie. Das dafür zugrundeliegende Verfahren ist im Qualitätsmanagement zu regeln und zu sichern.
- Die Einarbeitung und Einführung von neuen Beraterinnen und Beratern in die Beratungstätigkeit erfolgt mittels: fachlicher Einführung (u. a. in das Fachkonzept), der Begleitung und Reflexion von Beratungsverläufen (u.a. kollegiale Fallanalyse, Beobachtung und Auswertung) und sukzessiv der Übernahme eigenständig durchgeführter Beratungen. Die Umsetzung soll in einem angemessenen Zeitraum (nach Vorkenntnissen/Bedarf) realisiert und reflektiert werden.
- Die Personalentwicklungsmaßnahmen umfassen Möglichkeiten der Weiterbildung oder Fortbildung, der Teilnahme an Fachtagungen (auch Qualitätszirkel) und Möglichkeiten der Entwicklungsbegleitung der Beraterinnen und Berater. Instrumente dafür können sein: systematische Personalgespräche, Reflexion von Beratungserfahrungen, kollegiale Beratung und Begleitung sowie Supervision. Die Aktivitäten und Ergebnisse werden im Rahmen des Qualitätsmanagements geplant und dokumentiert.

#### Professionalisierung - überfachliche Ebene

- Der einmal pro Jahr (seit 2013) stattfindende Weiterbildungstag „B-TAG“ soll die fachliche und methodische Weiterbildung von Beraterinnen und Beratern in Berlin übergreifend unterstützen und eine übergeordnete Zusammenarbeit auf Ebene der Beraterinnen und Berater fördern. Die Vorbereitung und Durchführung orientiert sich an den berufsfachlichen Themen und Fragestellungen sowie an den Ergebnissen zur Beratungsqualität. Eine regelmäßige Teilnahme von Beraterinnen und Beratern an dem ganztägigen Angebot soll ermöglicht werden.
- Im Rahmen von Fachaustauschen und von Qualitätszirkeln werden Qualifizierungsthemen und -inhalte angeboten, bearbeitet und dokumentiert. Die Vorbereitung und Durchführung erfolgt durch die externen Partner und Supportstrukturen (→ Kap. 2.1.).
- Die Grundlagen für die Tätigkeit als Beraterin bzw. Berater in Berlin sollen im Rahmen einer Qualifizierung erworben werden können. Vorgesehen ist die Entwicklung eines Rahmenkonzepts zur Grundqualifizierung und Fortbildung von Beraterinnen und Beratern sowie die Erarbeitung eines entsprechenden Lehrgangskonzeptes (modulares Schulungskonzept im Umfang von ca. 4 Tagen).

## 4. Angebotsdesign und Öffentlichkeitsarbeit

Die Beratungsangebote und -leistungen der „Beratung zu Bildung und Beruf“ in Berlin sollen in der Öffentlichkeit als eine Dienstleistung zur Unterstützung der Berlinerinnen und Berliner und als eine Marke identifizierbar und erkennbar sein (öffentliche Wahrnehmung).

In der langen Zeit des Bestehens der Beratungsressourcen (→ Präambel) hat sich die unabhängige und individuelle (Weiter-)Bildungsberatung einen fachlichen Ruf und ein positives Image erarbeitet – im Unterschied zur klassischen Arbeitsvermittlung und Berufsberatung der Arbeitsagenturen und Jobcenter. Dies führte zu einer stabilen Nachfrage und Anerkennung bzw. hohen Wertschätzung gegenüber der Beratungsleistung. Um die Dienstleistung und das geförderte Angebot der Beratung zu Bildung und Beruf in ihrem Zweck, ihrem Charakter und ihrer Funktion stärker in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, werden kontinuierlich Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation (Marketing) umgesetzt und weiterentwickelt.

Die Ziele für die Öffentlichkeitsarbeit und das Marketing beinhalten:

- „Beratung zu Bildung und Beruf“ soll insgesamt zu einer (Dach-)Marke bzw. zu einem Begriff werden, um das Angebot in seiner Bedeutung auf- bzw. auszubauen und den öffentlichen Nutzen zu erhöhen. Mittel- und langfristig soll ein positives öffentliches Erscheinungsbild und Image zu „Beratung zu Bildung und Beruf“ entstehen.
- Die öffentliche Dienstleistung „Beratung zu Bildung und Beruf“ soll in Form eines einheitlichen Angebotsdesigns berlinweit und an den diversen Beratungsstandorten kommuniziert werden.
- Das Angebotsdesign soll eindeutig, sichtbar, ansprechend und wiedererkennbar gestaltet sein. Dabei sollen Inhalt (Sinn der Beratung), Leistung und Güte verdeutlicht werden und zum Tragen kommen.
- Das Beratungsangebot soll mit den Leistungsmerkmalen (individuell, unabhängig, vertraulich, freiwillig, kostenfrei) in der Öffentlichkeit bekannt sein und verstanden werden. Die gestiegene Bekanntheit soll auch die Nachfrage aktivieren.
- Eine Checkliste<sup>51</sup> soll mit Hinweisen was die Informations- und Beratungsleistung zugleich zu einer individuellen Vorbereitung auf eine Beratung anregen, um damit den Nutzen zu erhöhen. Die Beratungskundinnen und -kunden sollen im Verständnis von Transparenz und Verbraucher/inschutz über Rahmen und Bedingungen des Beratungsangebots und der Beratungsleistung in Kenntnis gesetzt werden.

---

<sup>51</sup> Siehe mitgeltende Anlage: Checkliste für die Beratung zu Bildung und Beruf

- Eine einheitliche und übergeordnete Webseite soll der Information und Transparenz dienen über die Beratungsangebote, -formen und -orte in Berlin sowie über die Ziele und Standards nach diesem Fachkonzept.
- Die Bürgerinnen und Bürger in Berlin sollen sich von der Dienstleistung und den Darstellungen bzw. Informationen angesprochen fühlen und wissen, zu welchem Zweck und zu welchen Anliegen bzw. Fragen sie die Beratung zu Bildung und Beruf nutzen können.

Die neue Gestaltung einer Dachmarke, des Angebotsdesigns und des neuen Konzepts für die Öffentlichkeitsarbeit orientierten sich an den Fragen: Was soll (Slogan/Botschaft), wem (Adressaten/innen), warum (Begründung), auf welchen Wegen (Medien und Mittel), wie (Methode) und mit welchen beabsichtigten Effekten mitgeteilt werden?

Die Anforderungen an die Öffentlichkeitsarbeit und die einzelnen Bestandteile sind in einer Anlage zu diesem Fachkonzept beschrieben. In einer eigens erarbeiteten Designrichtlinie<sup>52</sup> sind die Vorgaben an das Layout für alle beteiligten Organisationen festgelegt.

---

<sup>52</sup> Siehe mitgeltende Anlage: Corporate Designrichtlinie (10.2017)

## Quellen und Verweise

- ASMK. Minister und Ministerinnen, Senatoren und Senatorinnen für Arbeit und Soziales der Länder (2016): Ergebnisprotokoll der 93. Konferenz.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales und das Bundesministerium für Bildung und Forschung. (2019). Nationale Weiterbildungsstrategie.
- Bundesministerium Arbeit und Soziales (2016): Diskussionsentwurf Weißbuch Arbeiten 4.0 vom 23.11.2016.
- Bundesministerium Arbeit und Soziales (2016): Handlungsempfehlungen der Plattform „Digitale Arbeitswelt“ zur beruflichen Weiterbildung.
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (2008): Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf.
- Cedefop - European Centre for the Development of Vocational Training (2005): Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung.
- Europäische Kommission (2008): Ratsentschlüsse zur lebensbegleitenden Beratung. Entwurf einer Entschließung des Rates und der im Rat vereinigten Vertreter der Regierungen der Mitgliedstaaten zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen (15030/08).
- Europäische Kommission (2000): Memorandum über lebenslanges Lernen.
- Europäische Agenda Erwachsenenbildung (2011): Entschließung zur Förderung wirksamer Systeme der lebenslangen Bildungsberatung (Amtsblatt der Europäischen Union 2011, C 372/3).
- Gemeinsames Rahmen-Arbeitsmarktprogramm des Landes Berlin und der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur (2016).
- Kultusministerkonferenz KMK (2016): Handreichung „Bildung in der digitalen Welt“.
- OECD Organization for Economic Cooperation and Development (2004): Career Guidance and Public Policy: bridging the gap. Paris.
- Senat von Berlin (2016): Koalitionsvereinbarung 2016 bis 2021.
- Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen Berlin (2016): BerlinArbeit. Eine Bilanz nach vier Jahren.
- Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen Berlin (2016): Fachkonzept zur mobilen Bildungsberatung für geflüchtete Menschen in Berlin (MoBiBe) Version 2.2.
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Frauen Berlin (2011): Berliner Masterplan Qualifizierung. Bildung tut gut.



- Schlussbericht der unabhängigen Expertenkommission zur Finanzierung Lebenslangen Lernens (2004): Der Weg in die Zukunft.

## Mitgeltende Anlagen und Instrumente

- Anlage: Fachkonzept Mobile Beratung zu Bildung und Beruf für geflüchtete Menschen in Berlin (MoBiBe) Version 2.2 (01.2018)
- Anlage: Prozessdesign zum Ablauf der Beratung
- Anlage Aufgaben und Kompetenzen im Beratungsprozess der Bildungsberatung.  
Beschreibung von Kompetenzen für und in der Beratung zu Bildung und Beratung auf Grundlage des Prozessdesigns und des Tätigkeitsprofils für Beraterinnen und Berater
- Anlage: Beratung zu Bildung und Beruf - barrierefrei
- Produkte und Medien der Öffentlichkeitsarbeit der Beratung zu Bildung und Beruf
- Anlage: Angebotsdesign und Öffentlichkeitsarbeit
- Corporate Designrichtlinie BeratungBildungBeruf
- Webseite [www.beratung-bildung-beruf.berlin](http://www.beratung-bildung-beruf.berlin)